



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**Estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional
del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo - 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Bach. Toro Mera Juan Yuverli (ORCID: 0000-0003-0418-9720)

ASESORA:

Mgtr. Vásquez Huatay Kelly Cristina (ORCID: 0000-0002-3070-2340)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

En primer lugar, quiero agradecer a dios por brindarme salud y vida para el logro de mis objetivos ya que, sin él, nada de esto fuese posible

A mis padres Vidal Toro Vásquez y Teodolinda Mera Muñoz, por su esfuerzo y sacrificio en todo este proceso de mi formación universitaria

A mis dos hermanos por su apoyo y cariño, en especial a mi primo Luis Miguel Vílchez Toro que desde el cielo nos bendice a toda la familia.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a dios por la vida y por permitirme cumplir un paso muy importante dentro de mi desarrollo profesional

A mis padres por su amor, cariño y sacrificio por verme realizar y cumplir con mis objetivos en la vida y sobre todo por creer y confiar en mí.

Agradezco a la mis Kelly Vásquez y profesores porque ellos aportaron aspectos de mucha importancia para el cumplimiento y el logro de poder realizarme profesionalmente

Agradezco a Deanna Mirella por su amor y apoyo en todo este proceso de formación universitaria y a todos mis amigos que aportaron para que logre culminar exitosamente la carrera profesional

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el distrito de Pimentel, siendo las 8:00 AM horas del día viernes 07 de junio, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0885, de fecha 04 de junio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL E INVERSOR EIRL, CHICLAYO-2018", presentada por el Bachiller: TORO MERA JUAN YUVERLI, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY

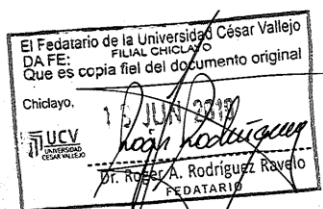
SECRETARIO : Mgtr. DAVID ORLANDO PÉREZ ALARCÓN

VOCAL : Dr. FRANKLIN URIOL GONZALES

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 8:55 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.



Pimentel, 07 de junio del 2019

Mgtr. KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY
Presidente

Mgtr. DAVID ORLANDO PÉREZ ALARCÓN
Secretaria

Dr. FRANKLIN URIOL GONZALES
Vocal

Declaratoria de autenticidad

Yo TORO MERA JUAN YUVERLI, debidamente identificado con DNI N° 74460230, con acorde al cumplimiento de los lineamientos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales escuela profesional de Administración, declaró bajo juramento que toda información manifestó en mi investigación es veraz y autentica.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda frente a cualquier, tipo de falsedad y omisión tanto de los documentos como de información aportada; por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 27 de julio del 2018



Toro Mera Juan Yuverli

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Acta de sustentación.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODO	27
2.1. Tipo y diseño de Investigación:	27
2.2. Operacionalización de las Variables:.....	27
2.3. Población y muestra:.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Procedimiento.	32
2.6. Métodos de análisis de datos:	33
2.7. Aspectos éticos:	33
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. PROPUESTA.....	64
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS	87
Acta de aprobación de originalidad de tesis	107
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional ucv.....	108
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	109

Índice de tablas

Tabla 1. Pautas para recompensar el desempeño en el servicio	19
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	29
Tabla 3: instrumento y aplicación	31
Tabla 4: validación de los expertos	32
Tabla 5: resultado del pre test dimensión: Autonomía.....	35
Tabla 6: resultados del pre test dimensión: cohesión	36
Tabla 7: resultados del pre test dimensión: Motivación.....	37
Tabla 8: resultados del pre test dimensión: consideración	38
Tabla 9: resultados del pre test dimensión: autorrealización	39
Tabla 10: resultados del pre test dimensión: condiciones laborales.....	40
Tabla 11: resultados del pre test dimensión: Comunicación.....	41
Tabla 12: diseño de estrategias de relaciones interpersonales	43
Tabla 13: resultados del post-test dimensión: autonomía.....	44
Tabla 14: resultados del post-test dimensión: cohesión	45
Tabla 15: resultados del post-test dimensión: motivación	46
Tabla 16: resultados del post-test dimensión: consideración	47
Tabla 17: resultados del post-test dimensión: autorrealización.....	48
Tabla 18: resultados del post test dimensión: condiciones laborales	49
Tabla 19: resultados del post test dimensión: comunicación	50
Tabla 20: análisis comparativo del pre-test y post-test de la dimensión autonomía	51
Tabla 21: Análisis comparativo del Pre-test y post-test de la dimensión: cohesión	52
Tabla 22: Análisis comparativo del Pre-test y Post-test de la dimensión: Motivación	53
Tabla 23: Análisis comparativo del Pre-test y post-test de la dimensión: Consideración.....	54
Tabla 24: análisis comparativo del Pre-test y Post-test de la dimensión: autorrealización.....	55
Tabla 25: Análisis comparativo del Pre-test y Post-test de la Dimensión: Condiciones laborales .	56
Tabla 26: Análisis comparativo del Pre-test y Post-Test de la Dimensión: comunicación.....	57
Tabla 27: resumen descriptivo de la puntuación total obtenida en el pre y post-test.....	58
Tabla 28: contratación de la hipótesis general del estudio.....	58
Tabla 29: Sesión 1. Integración a la organización	69
Tabla 30: Sesión, Construyendo un equipo motivado.....	73
Tabla 31: sesión 3, empatía y crecimiento profesional	76
Tabla 32: Sesión 4, adecuando mi ambiente físico de trabajo	79
Tabla 33: sesión 5, comunicación interna y solución de conflictos	81
Tabla 34: lista de requerimiento para los talleres.....	105
Tabla 35: Recursos Materiales	106
Tabla 36: Recursos Humanos.....	106
Tabla 37: servicios	106

Índice de figuras

Figura 1: resultado del pre test de la dimensión: autonomía.....	35
Figura 2: resultados del pre test de la dimensión: cohesión.....	36
Figura 3: resultados del pre test de la dimensión: motivación.....	37
Figura 4: resultados del pre test de la dimensión: consideración.....	38
Figura 5: resultados del pre test de la dimensión: autorrealización	39
Figura 6: Resultados del Pre test de la dimensión: condiciones laborales	40
Figura 7: resultados del Pre test de la dimensión: Comunicación	41
Figura 8: resultados del Post-test de la dimensión: Autonomía.....	44
Figura 9: resultados del Post-test de la dimensión: Cohesión.....	45
Figura 10: Resultados del Post-test de la dimensión: Motivación	46
Figura 11: resultados del Post-test de la dimensión: Consideración.....	47
Figura 12: resultados del Post-test de la dimensión: Autorrealización	48
Figura 13: resultados del Post-test de la dimensión: condiciones laborales.....	49
Figura 14: resultados del Post-test de la dimensión: Comunicación.....	50
Figura 15: comparación entre el pre-post test de la dimensión: autonomía.....	51
Figura 16: comparación ente el pre-post test de la dimensión: cohesión.....	52
Figura 17: comparación entre el Pre-post test de la dimensión: motivación	53
Figura 18: comparación entre el pre -post test de la dimensión: consideración	54
Figura 19: comparación entre el pre-post test de la dimensión: Autorrealización.....	55
Figura 20: comparación entre el pre -post test de la dimensión: Condiciones laborales	56
Figura 21: comparación entre el pre-post test de la dimensión: comunicación	57
Figura 22: esquema de las estrategias de relaciones interpersonales	67

RESUMEN

La presente investigación titulada Estrategias de Relaciones Interpersonales Para Mejorar el Clima Organizacional Del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018. Cuenta como objetivo principal aplicar Estrategias de Relaciones Interpersonales para mejorar el clima Organizacional del ya mencionado Instituto, para la cual se comenzó con el diagnóstico de la situación actual en lo que respecta al Clima Organizacional de la Empresa, para tal fin se les aplico un cuestionario que consta de 23 preguntas con 7 dimensiones las cuales son Autonomía, Cohesión, Motivación, Consideración, Autorrealización, Condiciones laborales y Comunicación, dicha aplicación se realizó a 21 trabajadores y la investigación es aplicada de tipo experimental con diseño pre experimental.

Así mismo, después de haber estudiado la situación actual del Clima Organizacional y obteniendo resultados no esperados con bajo nivel, se procedió a la aplicación de estrategias de relaciones Interpersonales para mejorar el clima organizacional, la cual incluye factores tales como: Integración a la Organización, construyendo un equipo motivado, empatía y crecimiento profesional, adecuación de mi ambiente físico de trabajo, y comunicación interna y solución de conflictos, las mismas que se aplicaron en 5 sesiones durante el período de un mes y 15 días .

Por lo que basándose en los resultados arrojados podemos concluir que la aplicación de las estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional fue el esperado, logrando persuadir una diferencia significativa entre la comparación del pre y Post-test, con una significancia bilateral de 0.000 siendo este menor a la significancia del 0.05 , por lo que podemos concluir diciendo que se aprueba la hipótesis alterna la cual se basa en que la aplicación de Estrategias de Relaciones Interpersonales Mejoran el clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo – 2018.

Palabras claves: Relaciones Interpersonales Cohesión, clima Organizacional, estrategias, significancia, empatía y dimensiones.

ABSTRACT

The present research entitled Strategies of Interpersonal Relations to Improve the Organizational Climate of the Institute of Business Development and Investor EIRL, Chiclayo-2018. Its main objective is to apply Interpersonal Relationships Strategies to improve the organizational climate of the aforementioned Institute, for which it began with the diagnosis of the current situation with regard to the Organizational Climate of the Company, for this purpose a questionnaire was applied. which consists of 23 questions with 7 dimensions which are Autonomy, Cohesion, Motivation, Consideration, Self-Realization, Working conditions and Communication, this application was made to 21 workers and the research is applied experimentally with pre-experimental design.

Likewise, after having studied the current situation of the Organizational Climate and obtaining unexpected results with low level, we proceeded to the application of interpersonal relations strategies to improve the organizational climate, which includes factors such as: Integration to the Organization, building a motivated team, empathy and professional growth, adequacy of my physical work environment, and internal communication and conflict resolution, the same that were applied for in 5 sessions during the loss of a month.

Therefore, based on the results we can conclude that the application of interpersonal relations strategies to improve the organizational climate was as expected, managing to persuade a significant difference between the comparison of the pre- and post-test, with a bilateral significance of 0.000 being This minor to the significance of 0.05, so we can conclude that the alternative hypothesis is approved which is based on the application of Interpersonal Relations Strategies Improve the organizational climate of the Institute of Business Development and Investor EIRL, Chiclayo - 2018.

Keywords: Interpersonal Relationship Cohesion, Organizational climate, strategies, significance, empathy and dimensions.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en el ámbito empresarial es de suma relevancia el manejo de las Relaciones Interpersonales y el desarrollo de estas mismas dentro de la organización. El tema de cómo relacionarte mutuamente, el comportamiento que tu muestres al momento de interactuar ya sea: conocimientos, situaciones, problemáticas entre otros, marca definitivamente la forma de como la otra persona la percibe y este adopta el comportamiento que está observando. Entonces el buen manejo de las relaciones interpersonales ayudara a que exista un buen trabajo en equipo, coordinación, sistematización y orden al momento de efectuar sus respectivas obligaciones entre otros factores.

Por otro lado, entra a tallar el tema del Clima Organizacional, que es de alta relevancia dentro de una empresa ya que este sirve como termómetro para medir la satisfacción del colaborador, desempeño y por ende la productividad de la organización.

Chiavenato (2012) menciona que el Clima Organizacional tiene una relación directa con la motivación de los integrantes de una empresa y nos dice que si dicha motivación es alta, el clima organizacional tiende a ser el adecuado y este es un aspecto que trae como consecuencia satisfacción, interés, ganas, ánimo y colaboración entre los colaboradores .Por otra parte nos menciona que si la motivación en los integrantes de la organización es baja ya sea por desinterés, apatía, depresión, inconformidad o por situaciones en las cuales los trabajadores se enfrentan en la organización, el clima organizacional tiende hacer pésimo y generar conflicto.

Korn Ferry en el diario gestión, menciona un tema muy importante dentro de la vida laboral la cual es “Separar los problemas personales de la vida laboral es una idea obsoleta”, “En primer lugar, las personas somos un solo ser por la cual nos resulta muy difícil llegar al trabajo y dejar atrás todo lo que te está pasando en la vida personal; una ruptura con el novio, la salud de nuestros hijos, problemas financieros o de cualquier otra índole.

La decisión óptima es la de comprometerse, acoplarse y vincularse con el colaborador, de esta manera estar más atento a sus diversas actividades y actitudes.

Ya enfocándonos en la realidad problemática del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor E.I.R.L. La empresa está ubicada en la Av. Sáenz Peña #1428 (3° piso), es un consorcio de asesores dedicados a la asesoría de planes de negocios, proyectos de inversión, planes estratégicos, planes de marketing, estudios de mercados, planes de inversión tanto en empresas públicas como privadas, asesoramiento de tesis, entre otras asesorías.

Es una empresa que está teniendo gran acogida por parte del mercado ya que el rubro que representa contiene un mercado y una demanda potencial, es una empresa en vías de desarrollo con grandes objetivos, la problemática radica en el ambiente de trabajo: la “comunicación” “interacción” y “motivación”; les cuesta tanto a directivos como a mismos trabajadores hacer llegar los mensajes que quieren dar y en muchas ocasiones generan incertidumbre. Otro aspecto importante que se ve en el instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL es la falta de interacción entre los trabajadores de la empresa porque existe envidia entre ellos, quieren acaparar la mayor cantidad de clientes para sí mismos y eso no les permite tener reacciones saludables, estas acciones permiten que el ambiente de trabajo se vuelva hostil, mal humorado, tenso y que no se genere un proceso de interacción y trabajo en equipo saludable; esto provoca que la organización no salga a flote y menos llegue a cumplir con sus objetivos establecidos.

Trabajos previos:

Orosco (2009) en su investigación denominada “Relaciones Interpersonales Asimétricas Docente – Estudiante, acoso Psicológico, Psicopatologías, Reactividad interna al estrés, desgaste profesional en estudiantes de la facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo Venezuela”, indica lo siguiente: que su estudio radica en los acontecimientos estresantes que se dan día a día en ambiente de odontología las cuales torna dicho ambiente: tenso, desmotivado y principalmente produce alteraciones al psicológicas generando una deficiencia en el clima organizacional.

Esta investigación se torna relevante debido a que nos enriquece de conocimientos que contribuyen a nuestra investigación las cuales son: el estrés juega un papel

fundamental en las relaciones interpersonales de cada uno de los miembros de trabajo y en el entorno laboral, originando un bajo rendimiento debido a preocupaciones, insatisfacciones, carga laboral, el sueldo, y las mismas relaciones que se puedan dar dentro de la organización.

Muñoz, Begoña, y Marín (2014) en su investigación llamada “Los Mapas Mentales Una Técnica para Potenciar las Relaciones Interpersonales “, que tiene como objetivo general la inclusión de mapas mentales en el proceso para mejorar las relaciones interpersonales, por lo cual concluyo lo siguiente: que el alumnado de la institución ha obtenido una mejor significativa tras la implantación de dichos mapas mentales, ya que la actividad en equipo facilita la comprensión de los conceptos.

El trabajo en equipo viene hacer una estrategia que propicia la lluvia de ideas equipo y esta se apoya en la interacción y realización del trabajo.

Esta investigación es de importancia porque contribuye con técnicas y conocimientos de nuevas formas de poder interrelacionar tareas y procedimientos atreves de los mapas mentales, para facilitar la interacción y fomentar el trabajo en equipo, es por ello que he citado a esta investigación ya que me aporta ideas, las cuales pondré en práctica.

Sepúlveda (2015) en su investigación de “Análisis de la Interacción, Confianza y Compromiso en una Institución Educativa y su efecto en el Clima Organizacional”, que tuvo como objetivo principal analizar la interacción, confianza y compromiso y su impacto en el clima organizacional, gracias al estudio realizado obtuvo como resultados aspectos como (interacción, confianza y compromiso), son puntos ejes para el buen funcionamiento de la institución, si bien es cierto se puede identificar a la confianza y el compromiso y la influencia en el clima organizacional, la relación de estas variables nos permiten observar distintos ámbitos entre las relaciones, y nos dicen que nunca son permanentes por lo contrario maduran, cambian, desarrollan y crecen dentro de la institución.

Esta investigación se torna relevante ya que me aporta conocimientos que hacen referencia a relaciones interpersonales y cuáles son sus efectos en el clima Organizacional, es por ello que elijo a esta investigación para que me sirva de fuente de información , por otro lado nos brinda indicadores como la confianza que mueve el eje

de las relaciones, ya que con la confianza permites que la comunicación no tenga barreras y esta pueda realizarse sin temores, obteniendo la mejor y más propicia recepción del mensaje, y de esta forma aportar para que el clima laboral sea más armonioso y coordinado.

Paredes (2013) en su investigación denominada “Cohesión de Equipos de Trabajo y Clima laboral percibido por los Empleados de la Universidad de Morelos”, el cual su objetivo fue conocer el grado de relación de cohesión de los equipos de labores y el grado de calidad del clima laboral, captados por los mismos colaboradores, por la cual se logró determinar que existe una relación lineal positiva, en donde a mayor grado de cohesión de los equipos de trabajo mejor será la percepción del ambiente o clima laboral.

Esta investigación es importante dentro de mis objetivos a desarrollar ya que me proporciona fundamentos teóricos y acontecimientos reales en donde se puede apreciar que si se maneja el término cohesión y trabajo en equipo se van a desarrollar mejores relaciones interpersonales y por ende mejorar la calidad de clima laboral.

Arce y Malvas (2013) En su investigación “Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en la I.E... Manuel González Prada de Huarí – 2013”, Esta investigación buscó determinar la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, se llegó a la conclusión: Existe una correlación significativa alta entre las variables clima organizacional y relaciones interpersonales, ambas variables se encuentran en los niveles bueno, regular y bajo. El clima organizacional de la institución y las relaciones interpersonales trabajan en conjunto y en la institución se encuentran de manera regular y buena. De la misma forma Torres, A. (2017). en su investigación de la Relación entre Clima Laboral con las Relaciones Interpersonales en el Hospital de Atención General Celendín, concluyo diciendo que existen una relación directa entre ambas variables.

Espinoza (2010) En su investigación “Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009”, que tuvo como objetivo general ver nivel de las relaciones interpersonales de dicho nosocomio y obtuvo como resultados lo siguiente: en el estudio realizado obtuvieron como resultado que las relaciones interpersonales entre los enfermeros son medianamente favorables

también se concluyó que en la comunicación las características son: facilidad de captación de los mensajes y existencia de interés por saber lo que le está ocurriendo a su compañero de trabajo ya se en problemas de trabajo o personales.

Por lo que considero a esta investigación muy relevante ya que hace referencia a un indicador principal que es la comunicación y el cual me servirá de eje primordial para el sustento de mi investigación por ese motivo he considerado y he citado a dicho investigación.

Ortega (2015) en su tesis “Competencias Laborales y el Cima Organizacional del personal Administrativo de las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima”, llego a la conclusión que las competencias laborales influyen de forma significativa con lo que respecta al clima organizacional, viéndose que la capacidad de negociación inspira al trabajador a dar lo mejor de cada uno y con ello cumplir objetivos personales y objetivos de la empresa, también es de suma importancia recalcar que los valores establecido en la empresa deben cumplirse a cabalidad ya que con ellos estarán más orientados, y si las cabezas de las empresas practican los valores como deben de ser, esto servirá como guía para que dichos colaboradores asemejen la postura de a dónde quiere llegar la empresa.

Esta investigación es de suma relevancia ya que me aporta conocimientos y situaciones del día a día en una organización y que deja constancia de que la negociación inspira al trabajador a dar lo mejor de cada uno y por ende mejorar el clima y las relaciones que se puedan llegar a desarrollar en el entorno de trabajo.

Aliaga y Julcamoro (2016). En su investigación de “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, de los colaboradores del hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016”, en la cual indica lo siguiente: Que tuvo como objetivo general ver la influencia que genera el clima organizacional en el rendimiento de cada uno de los colaboradores, gracias al uso de la prueba estadística Chi-cuadrado, P valué alcanzo 0,39 un valor menor que el 0,5% la investigación realizada revela que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; en otras palabras cuando el clima organizacional es idóneo entonces el desempeño laboral mejora. Del mismo modo el estudio da a conocer que existe influencia significativa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones

del desempeño laboral: supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos, y el compromiso. Entonces, el estudio indica que cuando el clima organizacional es muy bueno la dimensión supervisión del desempeño laboral es alto.

Esta tesis es de suma relevancia respecto a mi segunda variable ya que nos brinda conocimientos tales como, si el clima de una empresa es el indicado este tiende a mejorar el desempeño de los trabajadores, y en toda empresa es de suma relevancia ya que esto en números significa ganancias, si tú como cabeza de una empresa sabes liderar con tus colaboradores y mantenerlos motivados, brindándoles oportunidades de sobresalir en su puesto laboral, este trabajador tiende a desarrollar capacidades y actitudes en beneficio de su persona y de la empresa.

Vidangos (2017) En su investigación “Análisis de las Relaciones Interpersonales y clima laboral de Begsa Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – Puno periodo 2016”, sostiene que Las relaciones interpersonales son multidimensionales y Concluyendo que la situación actual de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa Begsa es medianamente saludable; el rechazo es una característica que nace en cualquier entorno de trabajo y se genera producto de la poca interacción y comunicación.

Este tipo de investigación es relevante debido a que aporta y refuta la relación de mis variables, por otro lado, nos da a conocer que en una empresa existe diferentes tipos de personalidades de los trabajadores, en los cuales se deben prestar mayor atención ya que si no, existirán diferencias al momento de realizar su trabajo y por ende llevar a un conflicto organizacional.

Avilés y Vetón (2012) En su investigación “Plan de Estrategias de Las Relaciones Interpersonales en el Desarrollo del Clima Laboral de la Empresa D’COMPUTO-CHICLAYO”, en el cual su objetivo esencial fue el de dar a conocer un plan de estrategias de relaciones interpersonales en mejora del clima laboral, logrando obtener resultados como: en toda relación interpersonal participa como base crucial la comunicación, que es la capacidad de todas las personas para poder obtener información respecto a su entorno y poder trasmitirla con el resto de la gente. Hay que tener en consideración que las relaciones interpersonales nos proporcionan alcanzar ciertos

objetivos necesarios para que nosotros nos podamos desarrollar ante la sociedad y la mayoría de estas metas están de manera directa en el momento de entablar lazos con los demás. Esta investigación es de suma relevancia ya que se asemeja mucho a mi investigación la cual me servirá de plataforma y poder obtener ideas y conocimientos; es por ese motivo que he citado dicho documento.

Las teorías relacionadas al tema de investigación por parte de la variable de las relaciones interpersonales vienen a ser las siguientes:

Las relaciones interpersonales vienen a hacer la interacción mutua entre dos o un equipo de personas, la cual trata de relaciones sociales dentro de un ambiente físico de trabajo y están reguladas por la misma empresa.

En toda relación interpersonal interviene un factor crucial el cual es la “Comunicación”, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartir con el resto de la gente.

Según Pino (2012) Nos dice que las relaciones interpersonales constituyen un factor básico en nuestras vidas, ya que es un medio por el cual nosotros vamos a alcanzar nuestros objetivos, y no es una tarea la cual se pueda dejar al azar. La comunicación interpersonal debe de formar parte de la conducta habitual en el ser humano ya que nos permite transmitir, interactuar y exponer sentimientos y necesidades, facilitando al mismo tiempo dicho comportamiento en los demás. Este constructo teórico es apoyado por Bueno y Garrindo, (2012). En su libro de Relaciones Interpersonales En la Educación en donde resaltan que la interacción social viene a formar parte de la vida de cada ser humano y es indispensable para el desarrollo

Pino (2012) además de la comunicación e interacción hace referencia:

¿Qué nos permite el conocer a los demás?

El saber algo más de las otras personas o de un grupo en general, nos permite el hallazgo de otras facetas y comportamientos no tan positivos como: Favorecer las relaciones de comunicación, Transmitir información con eficacia, Trabajo en equipo, Auspiciar el consenso, Ponerse en el lugar del otro, Ser persuasivo, Resolver conflictos, Estar guiados por un buen líder.

Pino, menciona que si partimos desde la base de las relaciones basadas en criterios como:

Ética / honestidad: dichos criterios implican aprender, respetar, saber elegir entre lo bueno y lo malo, el saber elegir y ser persuasivo frente a cualquier tipo de situación.

Querer: este criterio dado por la autora menciona que si realmente buscamos unas relaciones sociales o afectivas dentro de la vida personal o laboral se vuelve imprescindible empatizar y ser asertivo.

Aprender / desaprender: implica en aceptar que siempre tenemos algo nuevo que aprender y si ya se cometió el error pues aprender de ello para que no nos vuelva a ocurrir.

Saber escuchar: se dice que el saber escuchar es un arte que muy pocos lo tenemos por qué ahí está el secreto de la interacción y la comunicación dentro de un ambiente de trabajo entonces el saber escuchar es una habilidad que genera confianza y mejora las relaciones con los demás.

Observar: la autora menciona que el lenguaje no verbal nos dice más cosas que las propias palabras, debido a la observación se puede apreciar conductas y gestos las cuales nos pueden ayudar a identificar qué es lo que realmente nos quieren decir las demás personas.

Conocer a las personas: es el proceso en el cual se muestra interés para identificar y saber que personas están en nuestro entorno, y gracias a eso poder identificar actitudes y situaciones en donde podemos tratar de entenderlas y ayudarlas de una forma más efectiva.

Objetivos concretos: identificar cada uno que es lo que quiero generar en los demás,

Espíritu positivo: tener un espíritu positivo nos ayuda que las personas que nos rodean se sientan en confianza y así poder llegar a un proceso de interacción más eficientemente posible.

Flexibilidad: ser flexible es reconocer y aceptar la realidad ya que muchas veces nos cerramos en nuestras ideas y dejamos que situaciones se nos compliquen, peor si somos

personas aptas a escuadra y adoptar posturas de acorde a la situación pues generaremos mejores tratos y relaciones sociales.

Si se manejan estos criterios dentro de una organización es imposible que las relaciones interpersonales se tornen en una rutina incomoda, en un trámite a seguir para estar contacto con tu entorno. Si no todo lo contrario gracias a estos criterios podamos convertirlo en un arte que permita tener relaciones personales satisfactorias.

Es preciso mencionar que Franklin y Krieger (2011) en su libro hace referencia a los roles interpersonales y las posturas que adoptan tanto la parte administrativa como la parte productiva, ya que cada uno tiene que cumplir con lo que se encomienda para poder velar por los intereses de la empresa. Estos roles estan estrechamente ligados a la percepcion de cada uno de los miembros de la empresa y su comportamiento como tal según lo que menciona el autor principal Pino(2012).

Por otro lado encontramos la teoría de las relaciones humanas de Elton, G. (1930). Esta teoría nos menciona que se genera gracias a la necesidad de lograr una eficiencia llena en la producción dentro de ambiente armónico laboral por parte del colaborador y el empleador, dicha teoría se preocupa principalmente en atender asuntos referidos al capital humano dentro de la organización y priorizando a este por encima de las del resto, también menciona que el comportamiento que generan los trabajadores van a regular el clima o ambiente de trabajo.

Tabla 1. *Pautas para recompensar el desempeño en el servicio*

Teoría clásica de la administración	Teoría de las relaciones humanas
Trata a la organización como una maquina	Considera a la organización como un grupo de personas
Hace énfasis en las tareas o en la tecnología	Hace énfasis en las personas
Se inspira en un sistema de ingeniería	Se inspira en un sistema de psicología
Autoridad centralizada	Delegación plena de autoridad
Líneas claras de autoridad	Autonomía del colaborador
Especialización y competencias técnicas	Confianza y apertura
Acentuada división del trabajo	Énfasis en las relaciones humanas
Confianza en reglas y reglamentos	Confianzas en las personas

Fuente: *elaborada por el autor Elton Mayo*

Fundamentos de la relación Interpersonal:

El hombre es un ser destinado a generar relaciones con sus semejantes para poder desarrollarse la cual se obtiene un beneficio mutuo ya que permite la participación en la sociedad, la entrega y de más actos que hace referencia a la acción comunicativa.

El ser humano necesita de otros para fomentar sus habilidades, su capacidad de receptiva y la realización personal y todo esto lo conseguirá gracias a su entorno.

La autorrealización, es eje principal de la razón por la cual una persona llega al mundo, en querer superarse día a día depende de uno mismo, pero necesita recursos, un equipo de trabajo, la familia entre otros que son factores claves para que la individualidad de cada persona se desarrolle.

El ser humano es un ser sociable por naturaleza, y la forma de como uno llegue a entablar una comunicación depende mucho las relaciones que se pueden dar dentro de un ambiente laboral o familiar y en la misma sociedad en general.

Billicopf (2012) En el libro las relaciones interpersonales en el trabajo, menciona que, aunque la calidad de relaciones que se den dentro de la empresa no repercute con significancia en aumentar productividad, pero si repercute de manera significativa en el ambiente de trabajo o llamado clima organizacional.

Además, menciona que la supervisión que se debe dar en la organización ya sea por algún líder o persona encargada debe de ser lo más armonioso posible par no intimidar al colaborador sino más bien ofrecer confianza, apoyarlo en lo que falle y tener una comunicación fluida sin importar rangos, pero eso si siempre con el respeto que se merece, de esa forma el trabajador no será presionado y podrá laborar de una manera correcta todas sus deberes y obligaciones dentro de la organización.

La Importancias de las relaciones interpersonales para:

Procel (2014). Las relaciones interpersonales son fundamentales ya que te facilitan una vida más cómoda más feliz, un ambiente de trabajo más correcto y un buen estilo de vida, es por ello que las relaciones interpersonales son la principal arma estratégica

de cualquier organización de hoy en día, ya que si consiguen un trabajo armoniosos, en equipo, coordinado, llegaran a cumplir sus expectativas tanto el cumplimiento de metas de la organización como el desarrollo integro de cada colaborador de la empresa.

Por otro lado tenemos la segunda variable que viene a ser el Clima Organizacional:

En el mundo de los negocios y de las empresas surgen diversos conceptos y diversos autores que hacen referencia al clima Organizacional dentro de una empresa, el clima hace referencia a un grupo de características que son entabladas con el transcurso del tiempo en un lugar específico, en este caso un ámbito de una empresa, y que estas con percibidas principalmente por los integrantes de dicha organización e influyen directamente sobre su conducta y comportamiento y convirtiéndose en una guía principal para el área de recursos humanos.

Chiang; Martín y Núñez (2010). Hacen referencia al clima organizacional como un contexto ambiental en la cual ocurren acontecimientos y comportamientos de los integrantes de la empresa en la realización de sus actividades (Condiciones laborales).

La organización se ha convertido en un entorno psicológicamente importante para cada uno de los integrantes de la empresa ya que de eso depende la forma en la cual se desarrollen en esta.

Dicho clima organizacional guarda una estrecha relación con la motivación, Chiavenato (2012), apoya este constructo teórico y nos menciona que aquel colaborador que se encuentre motivado al momento de realizar sus labores, ya que hoy en día el eje principal de toda organización es el recurso humano, y como empresarios debemos saber mantener proactivos, motivados, entusiasmados y bien puesta la camiseta de la organización en los trabajadores, el desempeño de estos mismos tienden a aumentar y cumplir con los objetivos que las organizaciones plantean.

Los enfoques del clima organizacional son:

El enfoque estructural: está enfocado en características y atributos que la misma organización ofrece en su ambiente de trabajo a dichos colaboradores pueden ser como el grado de formalización de la empresa, la tecnología que esta ofrece, el tamaño del

ambiente laboral, el lugar físico, entre otras, todas estas son características que el trabajador puede percibir y esto recibe un nombre de estructura organizacional.

El enfoque perceptual: este tipo de enfoque establece la base del clima en la persona, es decir se contempla al clima a nivel personal (un clima psicológico) en este punto el individuo percibe las características de la organización y a la vez realiza una percepción subjetiva del mismo. La característica esencial de un enfoque perceptual es que el clima tiene como finalidad funcional ayudar a los integrantes de la empresa a poder integrarse y adaptarse a las condiciones organizacionales.

El enfoque interactivo: dicho enfoque supera a los dos anteriores debió a que tiene como soporte importante a la interacción entre los integrantes y fomenta la visión compartida, de todo esto nace el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales (comunicación) que se generan al momento de interactuar la cual es fuente del clima organizacional,

El enfoque cultural: gira entorno a cómo es que los grupos interpretan, construyen y negocian su realidad a través de la implantación de una cultura organizacional, que viene hacer un conjunto de valores, normas algunos conocimientos formales y creencias que rigen a la organización y mantienen en línea a los integrantes.

Las Dimensiones del clima Organizacional son:

Chiang; Martín y Núñez (2010). Mencionan que el clima organizacional es una percepción multidimensional y que principalmente tenemos que enfocarnos en la empresa a la cual se realiza el trabajo de investigación adaptando un modelo de dimensiones desde una perspectiva general, para la cual se apoya en autores tales como Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), esto me aporta dimensiones las cuales se adaptan a mi realidad organizacional en la cual me van a permitir medir mi variable dependiente con mayor exactitud, las dimensiones son las siguientes:

Dimensión 1: Autonomía, esta dimensión hace referencia a la capacidad y libertad que posean cada miembro de la organización ya sea para darse reglas a uno mismo o tomar decisiones sin intervención del entorno que los rodea, las características principales de

esta dimensión son: Libertad para trabajar, la toma de decisiones, responsabilidad, entre otros.

Dimensión 2: Cohesión, parte del concepto de unión o trabajo en equipo, hoy en día en el mundo empresarial la cohesión juega un rol sumamente importante dentro de las organizaciones, ya que generar un trabajo sistematizado, en equipo y todos apuntando a un mismo objetivo y esto viene hacer lo ideal de toda organización. Sus características son que la cohesión genera integración, solidaridad, participación, respeto y consideración de los demás integrantes de la empresa.

Dimensión 3: Motivación, motivar a un colaborador es crear un entorno laboral satisfactorio para la plena realización de sus labores, la motivación son impulsos que mueven a las personas realizar acciones y persistir sobre ellas hasta lograr el cumplimiento, ya que al realizarlas obtendrán un reconocimiento el cual es el impulso para luchar. Existen características que nos ayudan a medir la motivación como, por ejemplo, el reconocimiento a las labores destacada, si algo bueno hazle saber y reconócele; ofrecer incentivos, brindar una remuneración de acorde a sus labores, brindar los recursos aptos y necesario para la realización de sus obligaciones entre otros.

Dimensión 4: Consideración, la empresa juega su papel principal con su recurso más valioso y es que tiene que saber considerar y apreciar al trabajador como eje crucial para la realización de sus actividades; considerando cada aporte y viendo al trabajador no como un objeto si no como un recurso. Brindar el apoyo en cualquier momento, sabiendo respetar cualquier percance que ocurra y entendiéndolo, de esta forma generaras una confianza por parte del trabajador y como empresario podrás tener la certeza de que tu trabajador realiza sus labores considerándose parte importante de la empresa.

Dimensión 5: Autorrealización, El deseo de autorrealización es lo que busca todo ser humano, y es un motivo por el cual nosotros llegamos a esta vida para poder desarrollarnos por completo, satisfacer la necesidad de poder cumplir con ciertos parámetros y metas, el querer sobresalir y ser cada día mejor en lo que uno se propone depende de uno mismo y que la empresa sea accesible y brinde los recursos apropiados y necesarios.

También se dice que la autorrealización es la Apresiasi3n del colaborador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca, ya sea el desarrollo personal, profesional y con visiones a futuro. En el proceso de autorrealizaci3n a un trabajador depende mucho la capacitaci3n y las oportunidades de mejora para dichos colaboradores brindando accesibilidades a que este se realice.

Dimensi3n 6: Condiciones laborales, Reconocimiento de que la instituci3n provee los elementos materiales, econ3micos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Dentro de las condicione laborales se encuentra el ambiente de trabajo (infraestructura) que es el lugar donde desarrollan sus labores, y por ende es considerado como tu casa, el cual tiene que brindarte la comodidad m3s apropiada, tener los recursos indicados (tecnolog3a, informaci3n, etc.), el ambiente en s3 que sea el m3s apropiado, para poder desarrollar sus labores motivados, y de esta forma conseguir mejores resultados.

Dimensi3n 7: Comunicaci3n, el hombre es un ser para la comunicaci3n; ya que es capaz de utilizar tipos de lenguaje y expresi3n, as3 como medios de comunicaci3n, en donde cada vez se tornan m3s complejos y creados para intercambiar sus impresiones y realidades cognitivas. Se dice que aproximadamente el 70 % de tiempo que estamos despiertos Y nos dedicamos a realizar actos de comunicaci3n con otras personas.

En la actualidad lamentablemente la comunicaci3n no es del todo eficaz, y es un problema profundo dentro de una organizaci3n, ya que el trabajador pasa gran parte de su tiempo realizando tareas o actividades, relaciones personales y es muy frecuente que este se queje de los fallos en la comunicaci3n en la empresa, de la insuficiencia canales de expresi3n, falta de informaci3n, etc. Las organizaciones no pueden existir sin comunicaci3n. Si esta no existe los empelados desconocer3an lo que est3n haciendo sus compa3eros de trabajo, los gerentes no pueden recibir informaci3n y los directivos no pueden brindar instrucciones, es por ese y miles motivos m3s que la comunicaci3n dentro de la empresa es de suma relevancia para su 3xito y cumplimiento de objetivos.

A continuaci3n se presenta la formulaci3n del problema

¿Cómo la aplicación de las Estrategias de Relaciones Interpersonales permite Mejorar el Clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018?

El por qué se realiza este trabajo, es principalmente porque se han detectado ciertos problemas que no le permiten desarrollarse por completo al Instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL: El primero de ellos es que el clima organizacional dentro de esta empresa no es el mejor, no existe trabajo en equipo, hay desconfianza, incertidumbre, mala comunicación y no existe un proceso de interacción entre los miembros de la empresa esto se debe primordialmente al tipo de relaciones interpersonales. El proceso de comunicación entre los trabajadores es tensa, alterada entre otros, la cual nos indica que el personal tiene dificultades para poder entablar relaciones de comunicación, y que estas den pasó a generar un trabajo en equipo.

La finalidad de esta investigación es aplicar estrategias de relaciones Interpersonales para poder mejorar el clima Organizacional , y por lo que se ha visto en el Instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, no le está dando la atención que amerita este tema, es por ello que se buscara profundizar y aplicar estrategias con el único objetivo de que la empresa se desarrolle de acorde a su visión o a lo que ellos quieran lograr; por otro lado nos ayudara a ver la implicancia que genera en el aspecto social, académico e investigación:

Social: Este trabajo de investigación referente a la aplicación de Estrategias de Relaciones Interpersonales para mejorar el Clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, busca crear conciencia en los trabajadores y directivos de la empresa. Haciendo saber el tema de las relaciones interpersonales y la importancia que esta conlleva en el ambiente de trabajo y también para su desarrollo como persona y el aporte que pueda lograr dar para su empresa y sociedad en general. Facilitando la comunicación el trabajo en equipo, la solidaridad, el saber escuchar entre otras más características de suma y crucial importancia, no solo para la vida empresarial o laboral sino también para poder desenvolverse frente a cualquiera de las situaciones que te pueda presentar la vida.

Académico: este presente trabajo también es enfocado en facilitar el aspecto teórico ya sea para estudiantes, profesores, empresarios que quieran aplicar y entender temas relacionados a las relaciones interpersonales como mejora del clima laboral dentro de laguna organización en general.

Institucional: este proyecto de investigación tiene la principal misión de ayudar a dicha institución al manejo de las Relaciones Interpersonales dentro de la empresa para posteriormente ver el clima organizacional, servirá como métodos de estrategias que se pueden aplicar dentro de la empresa para el beneficio propio y lograr el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

En la presente investigación se presentan dos tipos de hipótesis la alterna y la nula, las cuales son las siguientes:

H1: las Estrategias de Relaciones Interpersonales mejoran de manera positiva el Clima Organizacional del Instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, Chiclayo-2018.

Ho: las estrategias de Relaciones Interpersonales no mejoran de manera positiva el Clima Organizacional del Instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, Chiclayo-2018

Por otro lado se especifican los objetivos generales y específicos:

General: Aplicar estrategias de Relaciones Interpersonales para Mejorar el Clima Organizacional del Instituto de desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018.

Específicos:

Diagnosticar la situación actual del Clima organizacional en el Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018

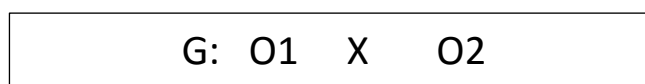
Diseñar las estrategias de Relaciones Interpersonales para mejorar el clima organizacional del Instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, Chiclayo-2018

Evaluar y comparar la mejora del clima organizacional a través de la ampliación de las estrategias de Relaciones Interpersonales en el Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018.

II. METODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación:

El presente estudio es una investigación aplicada, de tipo experimental que posee un diseño pre experimental. Por concerniente, se cultivará un dominio sobre la variable dependiente a través de la realización de un estímulo, también he considerado este tipo de diseño de investigación debido a que la parte investigadora tiene un papel activo pues lleva a cabo una intervención en su estudio. Y por lo tanto se seguirá el siguiente esquema:



G: Muestra.

O1: Clima Organizacional- Pre test.

X: Estrategias de Relaciones Interpersonales.

O2: Clima Organizacional - Post test.

2.2. Operacionalización de las Variables:

Variable Independiente: Estrategias de Relaciones Interpersonales

- **Definición Conceptual:** Pino (2012). Nos dice que las relaciones Interpersonales es un medio por el cual nosotros vamos a alcanzar nuestros objetivos, y no es una tarea la cual se pueda dejar al azar. La comunicación interpersonal debe de formar parte de la conducta habitual en el ser humano ya que nos permite transmitir, interactuar y exponer sentimientos y necesidades, facilitando al mismo tiempo dicho comportamiento en los demás.
- **Definición Operacional:** hace referencia a como los seres humanos nos comportamos en un ambiente específico, dando a conocer nuestras características y la forma de relacionarse, haciendo hincapié en lo que es la comunicación como eje central que mueve a las organizaciones y sociedad en general.

Variable dependiente: Clima Organizacional

- **Definición Conceptual:** Chiang; Martín y Núñez (2010). Hacen referencia a al clima organizacional como un contexto ambiental de los acontecimientos y comportamientos individuales y grupales en la realización de sus actividades dentro del ambiente de trabajo. La organización se ha convertido en un entorno psicológicamente importante para cada uno de los integrantes de la empresa ya que de eso depende la forma en la cual se desarrollen en esta.
- **Definición Operacional:** trata de cómo los trabajadores ven al ambiente de trabajo y consideran a esta como su “casa”, ya que en ella van a convivir, trabajar, relacionarse entre muchas cosas más y el empleado de hoy en día busca el desarrollo laboral y social para que este genere competitividad y mejores condiciones de vida.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 2. *Operacionalización de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala Medición	Instrumento
Clima Organizacional Variable dependiente	Autonomía	.libertad de trabajo .Toma de decisiones .Responsabilidad	Escala Ordinal	Cuestionario
	Cohesión	.Trabajo en Equipo .Integración .Solidaridad .Respeto		
	Motivación	.Reconocimiento .Incentivos .Remuneración		
	Consideración	.Flexibilidad .Respaldo .Apreciación		
	Autorrealización	.Oportunidad de Progreso .Capacitaciones .Potencial		
	Condiciones laborales	.Infraestructura .Recursos accesibles .Tecnología y equipos		
	comunicación	.Fomentar la Comunicación .Eficiencia . Información .Retroalimentación		

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y muestra:

Dicha población y muestra de la presente investigación se caracteriza; La población será finita, estará conformada por los colaboradores del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018.

En la cual la Población Según Bernal (2010) la población consiste en un agregado de elementos tomados por la investigación a criterio del autor de la misma, así mismo también se define como el agregado de las unidades de análisis.

Todos los colaboradores del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018, que es conformado por 21 trabajadores.

Nuestra Muestra de la investigación es definida por el autor Balestrini (1997) menciona que la muestra viene a ser una parte representativa de un grupo, que deben poseer las características que representen como población en general

En esta investigación se trabajará con los 21 trabajadores quienes representan a toda la población del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Según Malhotra (2007) considera como técnica a la encuesta y nos dice lo siguiente: Las encuestas son entrevistas que se realiza a un conjunto de personas haciendo uso de un cuestionario prediseñado. Este método de encuesta engloba un cuestionario estructurado que se les entrega a la parte encuestada y que está diseñado para obtener información específica.

En la presente investigación se ha tenido por conveniente el uso de la técnica de la encuesta ya que este es un instrumento muy útil para poder obtener datos, con el único fin de poder medir y establecer decisiones respecto a la variable dependiente la cual es Clima organizacional.

El Instrumento que se utilizó para la investigación Según Bizquerra (2003) menciona que gracias al cuestionario se podrá obtener información de personas que están sujetas a la investigación y se podrán identificar las características que generaliza al grupo.

El instrumento que utilizaremos en el siguiente proyecto de investigación para poder medir el clima organizacional del Instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, consiste en un cuestionario que posee 23 preguntas relacionadas a mi variable dependiente y estas se encuentran en escala de Likert, cada ítem consta de 3 a 4 preguntas y que están dirigidas a los trabajadores de la empresa antes mencionada.

Para poder hacer realidad dicha aplicación del instrumento el investigador solicitará permiso a la parte administrativa de la empresa para que se coordine una reunión y en esta poder aplicar dicha encuesta de la manera más eficazmente posible.

Tabla 3: instrumento y aplicación

Fuente: Elaboración Propia

INSTRUMENTO	APLICACIÓN
Registro de observación	La aplicación del instrumento de observación se tendrá en cuenta en todo momento durante la realización del proyecto, al principio para poder recolectar la mayor información posible para que nos sirva como base de datos, para poseer un diagnóstico, posteriormente esta información servirá para ver las medidas que se tomaran y se ejecutaran, cabe recalcar que dicha observación será registrada en todo momento para que luego esta sea manipulada por el investigador en favor de los objetivos que quiera obtener la empresa.
Cuestionario	El siguiente cuestionario estará estructurado en escala de Likert, constituida por 20 preguntas

La Validez Según Hernández, Fernández y baptista (2006) mencionan que Un instrumento es válido si mide lo que en realidad pretende medir. La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí.

La validez de mi instrumento de recolecciones de datos estuvo sujeta al juicio de especialistas en la materia, estos se encargaron de ver cuáles eran mis objetivos y mi problemática, y en relación a las preguntas determinar si cada ítem desarrollaba al indicador que se tenía que estudiar, bajo estos criterios los especialistas dieron su validación a dicho instrumento.

Tabla 4: *validación de los expertos*

N°.	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 2	Lic. Liliana Paredes Roxana	Si cumple	estadista
Experto 3	Lic. Adm. Luis Miguel González Zarpan	Si cumple	especialista
Experto 4	Lic. Manuel Igor Ríos Incio	Si cumple	Investigador

Fuente: Elaboración Propia

2.5.Procedimiento.

El primer aspecto se tomó en cuenta para la elaboración de la presente tesis fue, un diagnóstico de la situación actual de organización a través de un entrevista y un pre test de la situación actual de la organización; en la cual se observó ciertos inconvenientes y falencias que no le permitía a la empresa desarrollarse con total normalidad. Luego de ver la situación de dicha empresa se procedió a la elaboración de estrategias de relaciones interpersonales con el único fin de mejorar el clima organizacional de la empresa antes mencionada.

Al cabo de dicha aplicación de las estrategias se pudo plantear una encuesta la cual también es conocida como post test, que sirve para ver la implicancia que pudo acarrear el planteamiento de las estrategias; obteniendo un resultado satisfactorio ya que se pudo notar la mejora del clima organizacional y la comprobación de la efectividad de la aplicación de las estrategias de relaciones interpersonales para con fines de mejora

2.6.Métodos de análisis de datos:

Los métodos empleados en la presente investigación según el autor Castañeda, Cabrera, Navarro y Vries (2010) mencionan que el programa estadístico SPSS, es muy utilizado por las empresas de hoy en día ya que nos permite manejar bancos de datos de gran magnitud y también efectuar análisis estadísticos muy complejos

La presente investigación para poder probar su fiabilidad se utilizará el SPSS, el cual es un programa estadístico informático y viene siendo utilizado de manera efectiva en las ciencias sociales y aplicadas además de las empresas para poder hacer alguna investigación del mercado.

Estadística descriptiva e inferencial, Se utilizó el coeficiente estadístico no paramétrico de Wilcoxon en SPSS, con el fin de medir la variación de la distribución de frecuencias en muestras relacionadas (grupo de control y grupo experimental) de la variable dependiente clima Organizacional.

2.7. Aspectos éticos:

En este punto de mi investigación se creyó conveniente pedir la autorización y permiso para poder realizar el trabajo y que nos brinden la facilidad para poder adentrarnos en la empresa y recolectar la información, cabe recalcar que dicha información se maneja de manera confidencial para poder salvaguardar los intereses del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL.

En coordinación con esta empresa y también por la naturaleza de la investigación se consideró algunos aspectos éticos a tener en cuenta:

Confidencialidad: Posteriormente a la obtención de los resultados o datos que nos arroje dicha investigación se guardaran con recelo y no existirá ningún acto de divulgación de información que atente contra los intereses de la organización.

Transparencia en la recolección de datos: este es un valor ético muy importante y en el cual aemos hincapié, los datos obtenidos no serán alterados ni manipulados a conveniencia ni del investigador ni por parte de la empresa, los resultados serán los mismos que nos arroje la investigación y si es posible dichos resultados serán publicados para cada uno de los miembros de la empresa los conozcan.

Respetar el derecho del autor: en la presente investigación se utilizarán autores que hablen de los temas involucrados en la misma investigación, por la cual los poderes de autoría no serán manipulados, cada definición y aporte serán citados con sus respectivos autores y años. Sobre todo, respetando las definiciones de dichos autores podemos interpretarlos, pero jamás cambiarla.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Diagnosticar de la situación actual del Clima Organizacional en el Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo - 2018.

Tabla 5: resultado del pre test dimensión: Autonomía

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
1. ¿Toma la iniciativa en el cumplimiento de sus labores sin que nadie los indique en el Grupo Ases?	0%	0%	67%	19%	14%	100%
2. ¿El grupo Ases permite tomar decisiones dentro de tu puesto de trabajo?	0%	0%	71%	24%	5%	100%
3. ¿Te consideras responsable en el momento que el Grupo Ases deposita su confianza en tu persona?	0%	0%	62%	33%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia

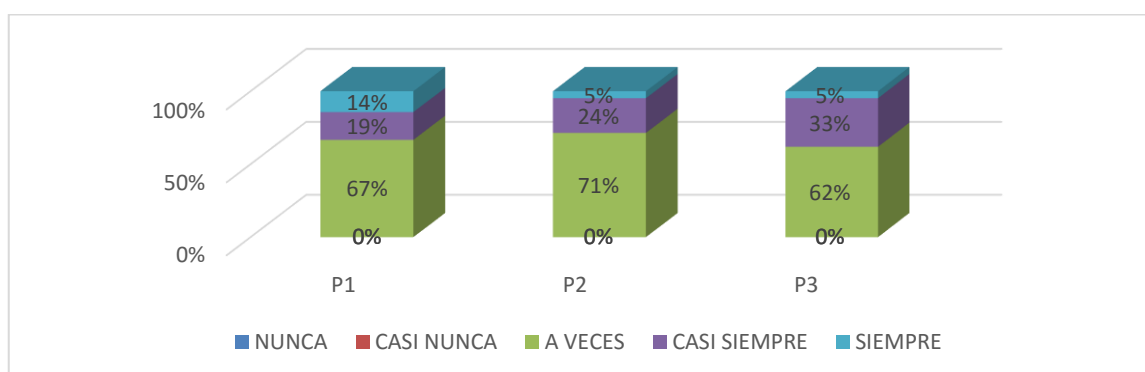


Figura 1: resultado del pre test de la dimensión: autonomía

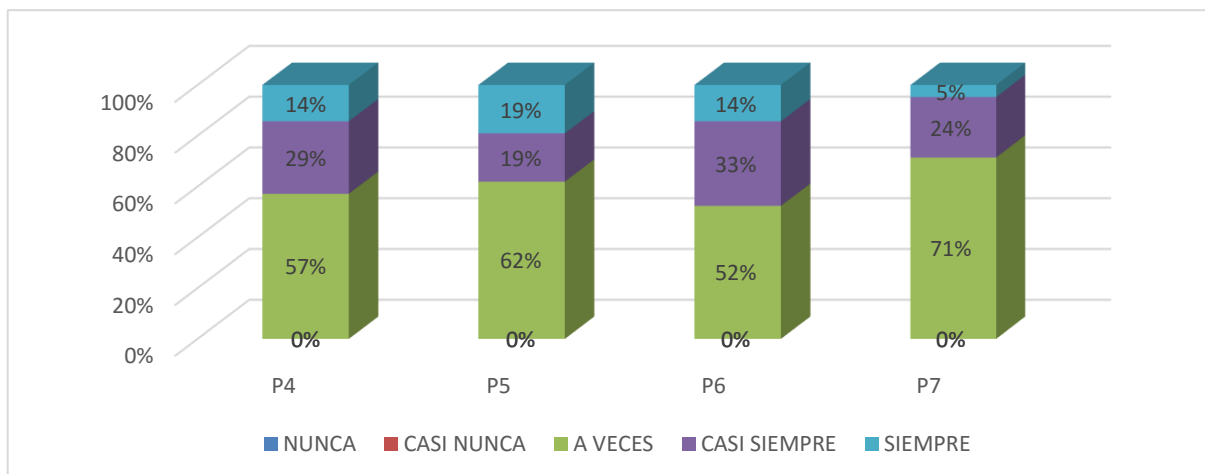
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: basándose en los datos obtenidos de la tabla 1, en la **Primera pregunta** se pudo determinar que el 67% y 14% la muestra manifestó que a veces y siempre toman la iniciativa sin esperar que alguien se lo indique. En lo que respecta a la **Segunda pregunta** un 71% y 5% reconocen que a veces y siempre la empresa permite al trabajador tomar decisiones en su puesto de trabajo. Así mismo en la **Tercera pregunta** un 62% y 5% indicaron que a veces y siempre demuestran responsabilidad con respecto a las tareas asignadas por su jefe. Estos resultados obtenidos durante la fase del Pre-test nos sirven para poder identificar un nivel regular en lo que respecta a la iniciativa, responsabilidad y el temor al momento de tomar alguna decisión importante ya que la empresa no brinda la confianza.

Tabla 6: resultados del pre test dimensión: cohesión

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
4. ¿Mis compañeros y yo trabajamos en equipo para alcanzar las metas fijadas por el Grupo Ases?	0%	0%	57%	29%	14%	100%
5. ¿Consideras que los miembros del Grupo Ases trabajan unidos y coordinados dentro de la organización?	0%	0%	62%	19%	19%	100%
6. ¿Los miembros del Grupo Ases poseen un espíritu solidario?	0%	0%	52%	33%	14%	100%
7. ¿Todos los integrantes del Grupo Ases tienen en cuenta y respetan mis opiniones?	0%	0%	71%	24%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: resultados del pre test de la dimensión: cohesión

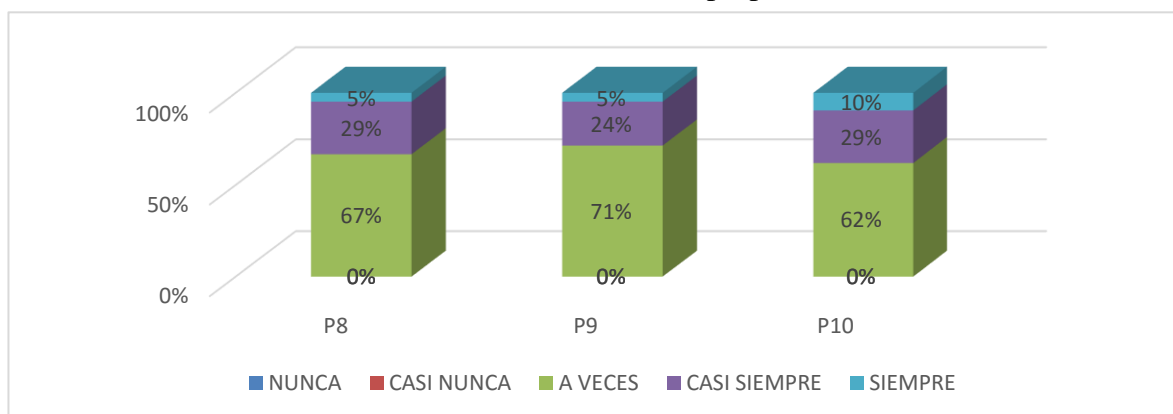
Interpretación: Basándose en los datos obtenidos en la tabla 2, en la **Cuarta pregunta** se pudo determinar que el 57% y 14% de la muestra manifestaron que a veces y siempre trabajan en equipo en el cumplimiento de los objetivos que fija la empresa. En tanto en la **Quinta pregunta** un 62% y 19% manifiestan que a veces y siempre trabajan unidos y de manera coordinada. Por otro lado, en la **Sexta pregunta** un 52% y 14% mencionaron que a veces y siempre existe un espíritu de ayuda o de solidaridad. Por último, en la **Séptima pregunta** un 71% y 5% manifestaron que a veces y siempre los miembros de la empresa respetan las opiniones de los demás. Estos resultados obtenidos en el Pre-test nos permiten observar que una de las causas que afecta la cohesión es que existe un nivel medio de trabajo en equipo, solidaridad y no se respetan el uno al otro. Esto respalda a un factor de la problemática de la empresa, que viene hacer la envidia que existe entre compañeros por

acaparar más clientela la cual no permite que haya unión y un trabajo coordinado, originando que el clima organizacional tienda a empeorar.

Tabla 7: resultados del pre test dimensión: Motivación

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
8. ¿El Grupo Ases se preocupa por reconocer el buen trabajo frente a tus demás compañeros?	0%	0%	67%	29%	5%	100%
9. ¿El Grupo Ases realiza incentivos por lograr metas establecidas?	0%	0%	71%	24%	5%	100%
10. ¿Estoy de acuerdo con el sueldo que percibo por mis servicios brindados en el Grupo Ases?	0%	0%	62%	29%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 3: resultados del pre test de la dimensión: motivación

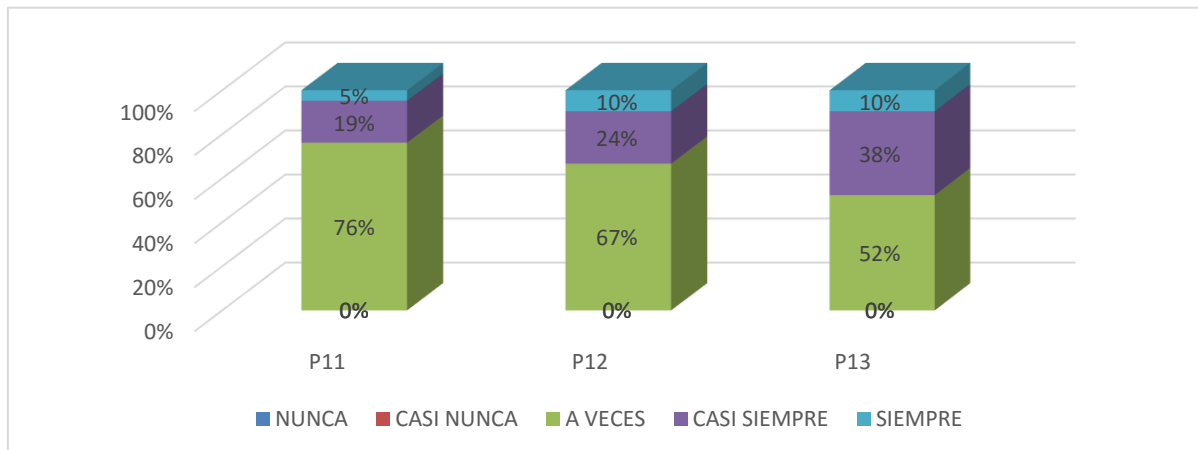
Interpretación: basándose en los datos obtenidos en la tabla 3, en la **Octava pregunta** se pudo determinar que el 67% y 5% de la muestra manifestaron que a veces y siempre la empresa se preocupa por reconocer su trabajo en frente de sus compañeros de labores. Mientras tanto, en la **Novena pregunta** un 71% y 5% reconocen que algunas veces y siempre la empresa brinda incentivos por lograr metas establecidas. Finalmente, en la **Décima pregunta** un 62% y 10% indican que a veces y siempre están de acuerdo con el sueldo que ellos perciben. Los resultados que se pudieron obtener durante la fase del pre-test nos muestran que los colaboradores de la organización poseen un nivel medio de motivación debido a que no se les brinda el reconocimiento que ellos merecen y no se les motiva de

ninguna manera originando que estos realicen sus labores a medias y lo hacen solo por cumplimiento.

Tabla 8: resultados del pre test dimensión: consideración

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
11. ¿Mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?	0%	0%	76%	19%	5%	100%
12. ¿Sientes que cuentas con el respaldo del Grupo Ases frente a cualquier eventualidad?	0%	0%	67%	24%	10%	100%
13. ¿Sientes que tus jefes y compañeros valoran el trabajo que haces por el Grupo Ases?	0%	0%	52%	38%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 4: resultados del pre test de la dimensión: consideración

Interpretación: basándose en los datos obtenidos de la tabla 4, en la **Onceava pregunta** se pudo determinar que el 79% y 5% de la muestra, manifestaron que a veces y siempre su jefe es flexible frente a cualquier petición que se le pide. En tanto, en la **Doceava pregunta** el 67% y 10% indicaron que a veces y siempre cuentan con el respaldo de la empresa frente a cualquier eventualidad. Y por último, en la **Treceava pregunta** un 52% y 10% mencionan que a veces y siempre sus jefes y la empresa en general valoran el aporte que ellos hacen a la organización. Los resultados que se pudieron obtener durante el periodo de Pre-test nos indican que los jefes de la empresa poseen un nivel regular en lo que respecta al respaldo y comprensión. Originando que los trabajadores no perciban la consideración y el apoyo frente a cualquier eventualidad que se pueda presentar.

Tabla 9: resultados del pre test dimensión: autorrealización

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
14. ¿Existen oportunidades de progreso en la empresa del Grupo Ases?	0%	0%	67%	29%	5%	100%
15. ¿Cuán frecuente se realizan capacitaciones en el Grupo Ases para mejorar en lo que respecta tu puesto de trabajo?	0%	0%	76%	14%	10%	100%
16. ¿Sientes que en tu puesto de trabajo desarrollas por completo tu potencial?	0%	0%	71%	24%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia

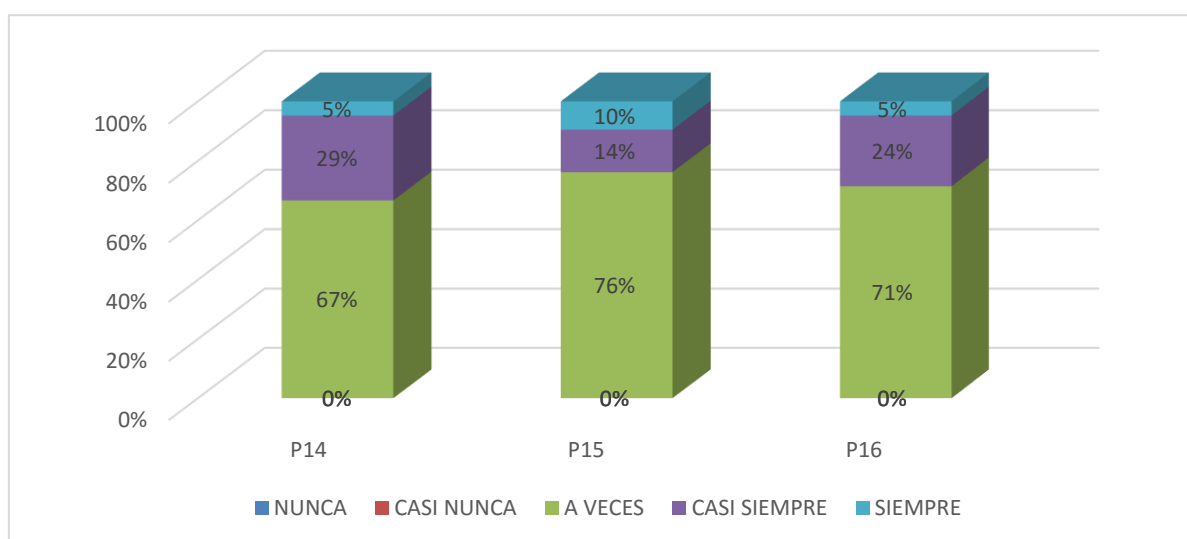


Figura 5: resultados del pre test de la dimensión: autorrealización

Fuente: Elaboración propia

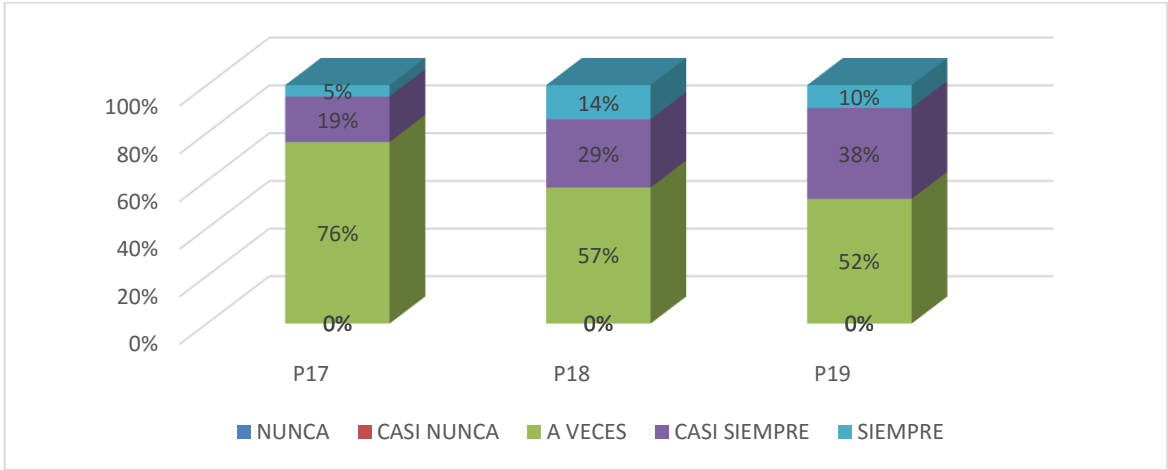
Interpretación: basándose en los resultados obtenidos en la tabla 5, en la **Catorceava pregunta** se pudo determinar que el 76% y 5% de la muestra indica que a veces y siempre existen oportunidades de progreso en la empresa. En tanto, en la **Quinceava pregunta** el 76% y 10% mencionan que a veces y siempre se realizan capacitaciones en lo que respecta a su puesto de labores. Por último, en la **Dieciseisava pregunta** un 57% y 10% reconocen que a veces y siempre logran desarrollar su potencial en la tarea que se les encomienda. Los resultados obtenidos en el periodo del Pre-test permitieron identificar que la empresa posee

un nivel regular en lo que respecta a oportunidades de progreso y las capacitaciones que se dan no ayudan a potenciar sus capacidades y cualidades de los trabajadores, lo cual son factores para que el colaborador se sienta frustrado en lo que respeta a autorrealización personal y profesional, generando un ambiente de trabajo desmotivado y tornando tenso el clima organizacional.

Tabla 10: resultados del pre test dimensión: condiciones laborales

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
17. ¿El ambiente físico de mi sitio de trabajo es el adecuado?	0%	0%	76%	19%	5%	100%
18. ¿Los recursos que posee el Grupo Ases son accesibles para ser usados por ustedes?	0%	0%	57%	29%	14%	100%
19. ¿El Grupo Ases cuenta con la tecnología y equipos adecuados que facilite el desarrollo de sus actividades?	0%	0%	52%	38%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia



Figur144a 6: Resultados del Pre test de la dimensión: condiciones laborales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: basándose en los datos obtenidos en la tabla 6, en la **Diecisieteava pregunta** se pudo determinar que el 76% y 5% de la muestra, mencionaron que a veces y siempre el ambiente físico donde desarrollan sus labores es el adecuado. En tanto la **Dieciochoava pregunta** el 57% y 14% indicaron que a veces y siempre son accesibles los recursos que posee la empresa. Por otro lado, en la **Diecinueveava pregunta** el 52% y 10%

indicaron que a veces y siempre cuentan con la tecnología y equipos que faciliten sus labores. Los resultados obtenidos en el periodo del Pre-test permitieron identificar que las condiciones laborales poseen un nivel regular en lo que respecta al ambiente físico de trabajo, el cual se hace referencia en la guía de entrevista, cómo una problemática ya que los ambientes físicos de trabajo se encuentran en lugares no estratégicos, no poseen iluminación y se encuentran en desorden, generando que la comodidad y clima organizacional se vea afectado.

Tabla 11: resultados del pre test dimensión: Comunicación

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
20. ¿Consideras que la comunicación es eficiente dentro de la empresa del Grupo Ases?	0%	0%	81%	19%	0%	100%
21. ¿El Grupo Ases fomenta y promueve la comunicación interna?	0%	0%	67%	29%	5%	100%
22. ¿La información que recibes es útil e importante para el desarrollo de tus actividades en el Grupo Ases?	0%	0%	71%	19%	10%	100%
23. ¿Se les permite generar retroalimentación de la información que reciben dentro del Grupo Ases?	0%	0%	86%	10%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia

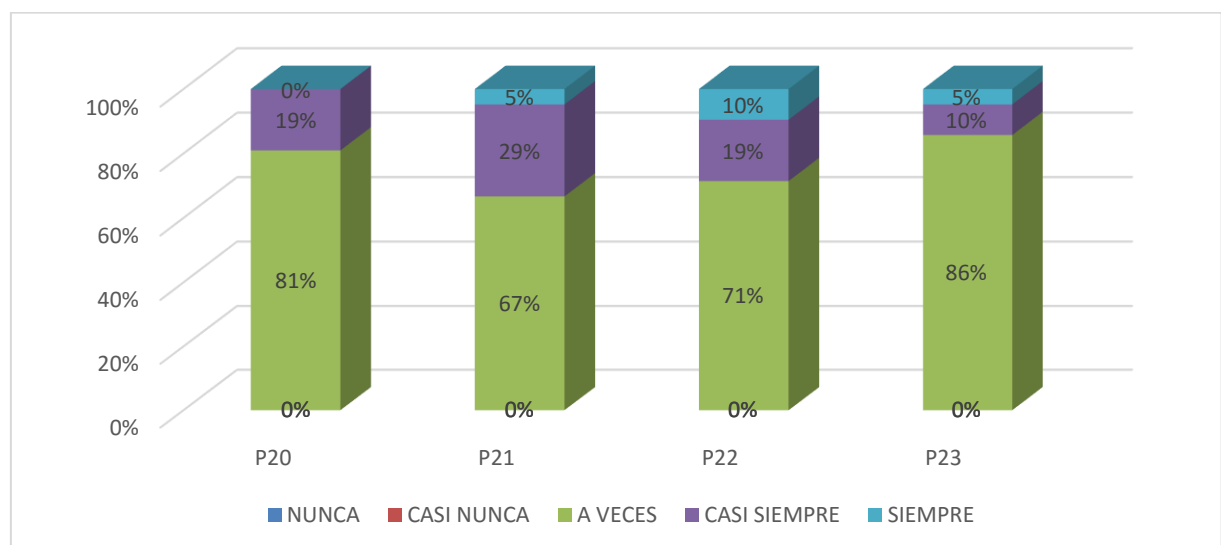


Figura 4: resultados del Pre test de la dimensión: Comunicación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Basándose en los datos obtenidos en la tabla 7, en la **pregunta veinte** se pudo determinar que el 81% y 19% de la muestra, mencionan que a veces y casi siempre consideran que la comunicación es eficiente en la empresa. En tanto, en la **Pregunta veintiuno** el 67% y 5% indicaron que a veces y siempre la empresa promueve la comunicación interna. A la vez, en la **Pregunta veintidós** el 71% y 10% menciona que a veces y siempre la información que reciben está bien direccionada y es útil para ellos. Por último, en la **Pregunta veintitrés** el 86% y 5% mencionaron que a veces y siempre se les permite generar retroalimentación con la información obtenida. Los resultados obtenidos en el periodo del pre-test permitieron identificar que el proceso comunicativo entre los trabajadores y jefes es regular, ya que no se promueve la comunicación interna, la información que se le brinda al trabajador no está bien dirigida y principalmente no se genera un proceso de retroalimentación por parte de jefe-colaborador y viceversa; esto nos lleva a que se originen malos entendidos, conflictos y disgustos ocasionando y afectando al clima organizacional de la empresa .

PLAN DE ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES						
ESTRATEGIA	TEMAS A ABORDAR	OBJETIVO	EN QUÉ CONSISTE	FECHA DE APLICACIÓN	HORARIO	RECURSOS A UTILIZAR
INTEGRACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	Interacción, Juego dinámico " aprendiendo a conocerte "	Generar unión e integración de cada uno de los miembros de la organización	Reunión con los trabajadores acompañado de un compartir.	sesión I: 18 de Mayo	12.am a 1:00pm	hojas bond, lápiz, proyector
CONSTRUYENDO UN EQUIPO MOTIVADO	Video motivacional de comunicación efectiva, Esquemas de las 5c, tipos de motivación, etc.	Lograr integrar a los miembros de la empresa y que trabajen en equipo, motivándolos a enfocarse en un solo objetivo	Desarrollo del tema explicativo mediante juegos dinámicos grupales	sesión II: 21 de Mayo	11.am a 1:00pm	proyector, plumones, hojas de color
EMPATIA Y CRECIMIENTO PROFESIONAL	Ventajas de ser empático, Juego dinámico " ponerse en el lugar del otro ", la autorrealización personal y profesional.	. Generar valor de la comprensión entre los miembros de la empresa. .Generar ganas de superarse profesionalmente	Desarrollo de aspectos teóricos e interacción mediante juegos dinámicos.	sesión III: 28 de Mayo	2.30pm a 3.30pm	hojas bond , lapiceros, proyector
ADECUEDNO MI AMBIENTE FISICO DE TRABAJO	Orden e implementación del área de trabajo	La distribución y organización adecuada de los ambientes y muebles en el trabajo	Descripción específica del ambiente de trabajo y reacomodo del mismo.	sesión IV: 01 de Mayo	2.30pm a 4:00pm	proyector, cartulina, plumones
COMUNICACIÓN INTERNA Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Videos de comunicación y solución de problemas, aspectos para fortalecer la comunicación y la forma de enfrentar los conflictos.	Minimizar los problemas a través de una buena comunicación	Desarrollo de aspectos teóricos y dinámicas para identificar y solucionar posibles conflictos.	sesión V: 4 de junio	11.00am a 1:00pm	plumones, hojas de colores, hojas bond y proyector

3.2. Diseño de las estrategias de Relaciones interpersonales Tabla 12: diseño de las estrategias

Evaluación y comparación de la mejora del clima organizacional a través de la ampliación de las estrategias de Relaciones Interpersonales en el Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018

Evaluación del post test:

Tabla 13: resultados del post-test dimensión: autonomía

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
1. ¿Toma la iniciativa en el cumplimiento de sus labores sin que nadie los indique en el Grupo Ases?	0%	0%	0%	29%	71%	100%
2. ¿El grupo Ases permite tomar decisiones dentro de tu puesto de trabajo?	0%	0%	0%	67%	33%	100%
3. ¿Te consideras responsable en el momento que el Grupo Ases deposita su confianza en tu persona?	0%	0%	0%	14%	86%	100%

Fuente: Elaboración propia

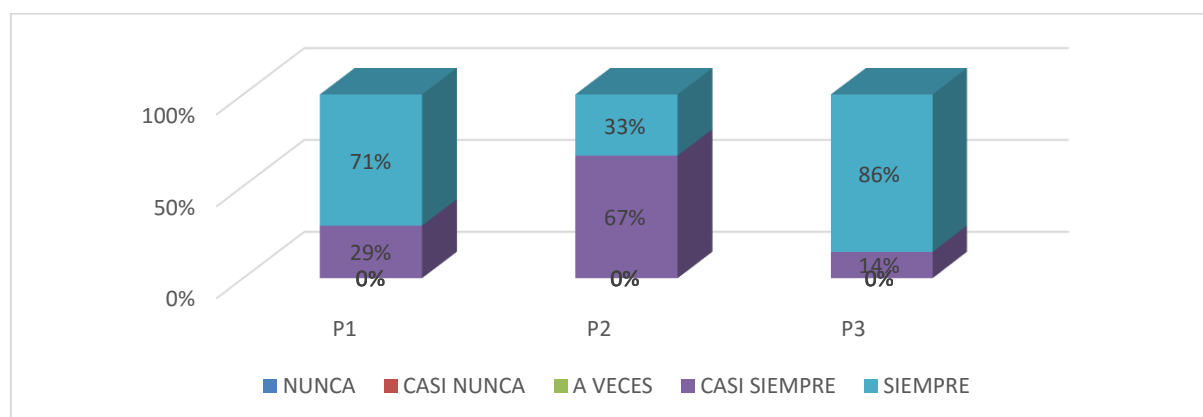


Figura 7: resultados del Post-test de la dimensión: Autonomía

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Basándose en los resultados obtenidos en la tabla 8, en la **Primera pregunta** se pudo determinar que el 71% y 29% de la muestra, mencionaron que siempre y casi siempre toman la iniciativa en sus actividades sin esperar que otros les indiquen. En tanto, en la **Segunda pregunta** el 67% y 33% indicaron que casi siempre y siempre la empresa deposita su confianza en sus trabajadores. Por otro lado, en la **Tercera pregunta** un 86% y 14% indicaron que siempre y casi siempre son responsables en el cumplimiento de sus tareas. Estos resultados obtenidos en la fase del Post-test nos permiten identificar que

gracias a la aplicación de las estrategias se obtuvo un nivel alto de responsabilidad e iniciativa de trabajo ya que la empresa deposita su confianza en los trabajadores.

Tabla 14: resultados del post-test dimensión: cohesión

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
4. ¿Mis compañeros y yo trabajamos en equipo para alcanzar las metas fijadas por el Grupo Ases?	0%	0%	0%	24%	76%	100%
5. ¿Consideras que los miembros del Grupo Ases trabajan unidos y coordinados dentro de la organización?	0%	0%	0%	29%	71%	100%
6. ¿Los miembros del Grupo Ases poseen un espíritu solidario?	0%	0%	0%	24%	76%	100%
7. ¿Todos los integrantes del Grupo Ases tienen en cuenta y respetan mis opiniones?	0%	0%	0%	33%	67%	100%

Fuente: Elaboración propia

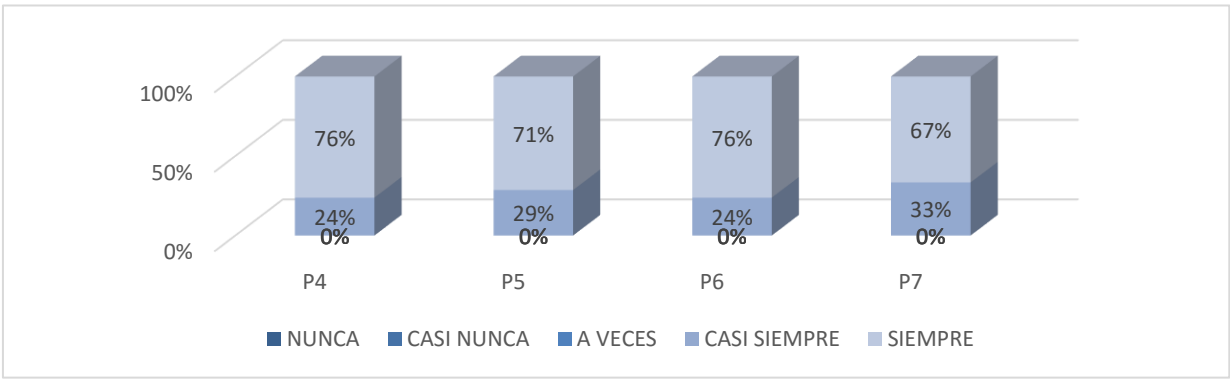


Figura 8: resultados del Post-test de la dimensión: Cohesión

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Basándose en los datos obtenidos en la tabla 9, en la **Cuarta pregunta** se pudo determinar que el 76% y 24% de la muestra, mencionaron que siempre y casi siempre trabajan en equipo para en el cumplimiento de objetivos. En tanto, en la **Quinta pregunta** un 71% y 29% indicaron que siempre y casi siempre los miembros de la empresa trabajan unidos y coordinados. Por otro lado, en la **Sexta pregunta** el 76% y 24% mencionaron que siempre y casi siempre los compañeros de trabajo poseen un espíritu solidario. Finalmente, en la **Séptima pregunta** un 67% y 33% indicaron que siempre y casi siempre todos los integrantes de la empresa tienen en cuenta y respetan las opiniones de los demás. Estos resultados obtenidos en la fase del Postes nos permiten identificar que la dimensión cohesión

en lo que respecta al trabajo en equipo, el respeto a hacia sus compañeros y solidaridad entre ellos aumento, esto se debe a la aplicación de las estrategias de relaciones interpersonales para generar integración, interacción y un buen trabajo en equipo.

Tabla 15: resultados del post-test dimensión: motivación

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
8. ¿El Grupo Ases se preocupa por reconocer el buen trabajo frente a tus demás compañeros?	0%	0%	0%	86%	14%	100%
9. ¿El Grupo Ases realiza incentivos por lograr metas establecidas?	0%	0%	0%	71%	29%	100%
10. ¿Estoy de acuerdo con el sueldo que percibo por mis servicios brindados en el Grupo Ases?	0%	0%	0%	38%	62%	100%

Fuente: Elaboración propia.

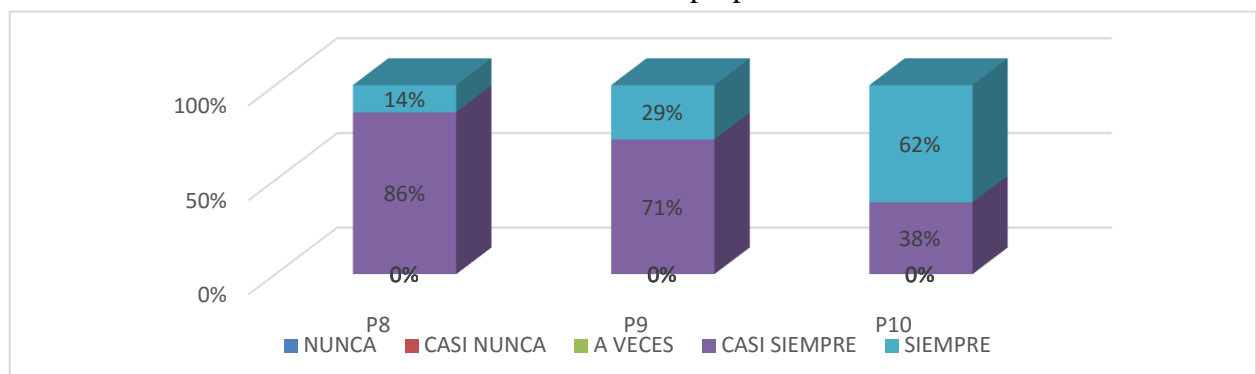


Figura 9: Resultados del Post-test de la dimensión: Motivación

Fuente: Elaboración propia

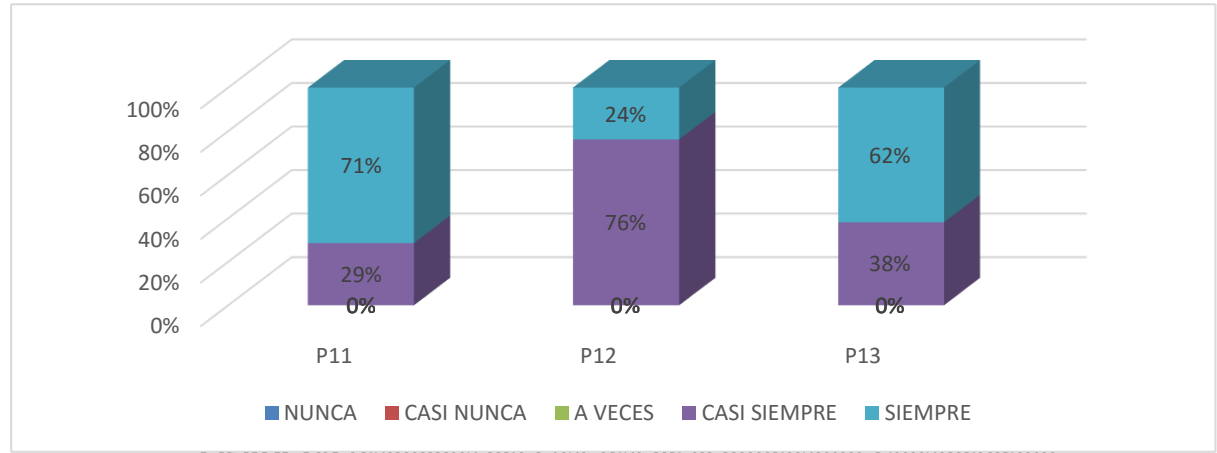
Interpretación: Basándose en los datos obtenidos en la tabla 10, en la **Octava pregunta** se pudo determinar que el 86% y 14% de la muestra, indicaron que casi siempre y siempre la organización reconoce el buen trabajo en frente de sus demás compañeros. Por otro lado, en la **Novena pregunta** el 71% y 29% mencionaron que casi siempre y siempre la empresa realiza incentivos por metas alcanzadas. En tanto, en la **Décima pregunta** el 62% y 38% indicaron que siempre y casi siempre están de acuerdo con el sueldo que ellos perciben. Estos resultados obtenidos en la fase del Post-test nos permiten identificar la mejora en la dimensión de motivación. Esto se debe a que las aplicaciones de las estrategias mejoraron

en lo que respecta al reconocimiento del buen trabajo por parte de la empresa lo cual genera que el colaborador se motive a dar lo mejor de sí.

Tabla 16: resultados del post-test dimensión: consideración

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
11. ¿Mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?	0%	0%	0%	29%	71%	100%
12. ¿Sientes que cuentas con el respaldo del Grupo Ases frente a cualquier eventualidad?	0%	0%	0%	76%	24%	100%
13. ¿Sientes que tus jefes y compañeros valoran el trabajo que haces por el Grupo Ases?	0%	0%	0%	38%	62%	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Basándose en los resultados obtenidos en la tabla 11, en la **Onceava pregunta** se pudo determinar que el 71% y 29% de la muestra, indicaron que siempre y casi siempre su jefe es flexible frente a las peticiones que ellos realizan. En tanto, en la **Doceava pregunta** el 76% y 24% indicaron que casi siempre y siempre cuentan con el respaldo de la empresa frente a cualquier eventualidad que se ocasione. Finalmente, en la **Treceava pregunta** el 62% y 38% manifestaron que siempre y casi siempre sus fejes y compañeros valoran el trabajo que ellos realizan. Estos resultados obtenidos en la fase del Post-test nos permiten identificar la mejora de resultados tras la aplicación de las estrategias de relaciones interpersonales las cuales influyeron en la consideración y respaldo de la empresa para con

sus trabajadores, generando la tranquilidad, confianza y sobre todo la valoración a las actividades que los trabajadores realizan para con la empresa.

Tabla 17: resultados del post-test dimensión: autorrealización

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
14. ¿Existen oportunidades de progreso en la empresa del Grupo Ases?	0%	0%	0%	67%	33%	100%
15. ¿Cuán frecuente se realizan capacitaciones en el Grupo Ases para mejorar en lo que respecta tu puesto de trabajo?	0%	0%	0%	76%	24%	100%
16. ¿Sientes que en tu puesto de trabajo desarrollas por completo tu potencial?	0%	0%	0%	71%	29%	100%

Fuente: Elaboración propia

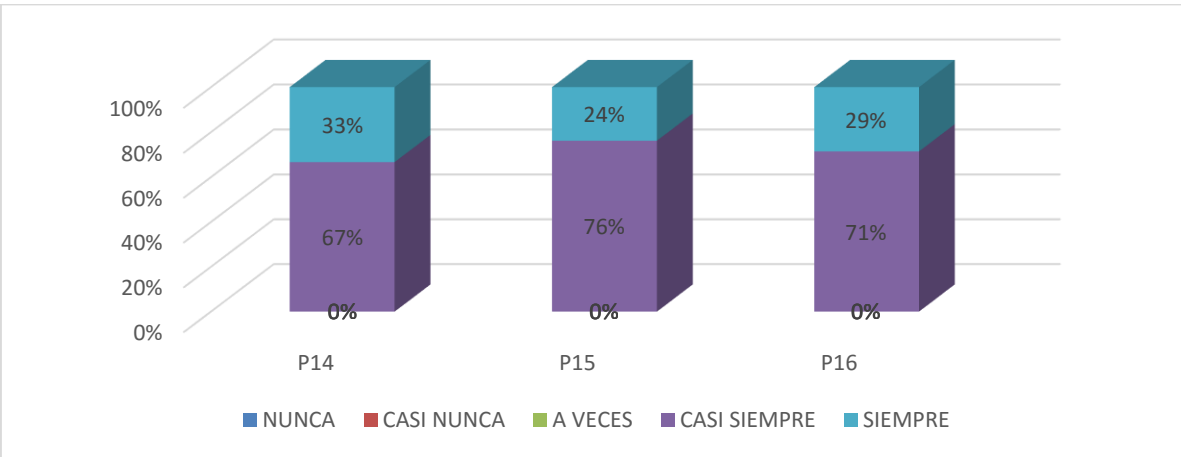


Figura 11: resultados del Post-test de la dimensión: Autorrealización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Basándose en los resultados obtenidos en la tabla 12, en la **Catorceava pregunta** se pudo determinar que el 67% y 33% de la muestra, indicó que casi siempre y siempre la empresa genera oportunidades de progreso. Por otro lado, en la **Quinceava pregunta** el 76% y 24% mencionaron que casi siempre y siempre se realizan capacitaciones para mejorar en lo que respecta a su puesto de trabajo. Finalmente, en la **Dieciseisava pregunta** el 71% y 29% indicaron que casi siempre y siempre logran desarrollar sus competencias en sus puestos de trabajo. Estos resultados obtenidos en la fase del Post-test nos permiten identificar la mejora en lo que respecta a mayores oportunidades de progreso

dentro de la empresa y la realización de capacitaciones para mejorar el rendimiento del trabajador en su puesto de trabajo.

Tabla 18: resultados del post test dimensión: condiciones laborales

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
17. ¿El ambiente físico de mi sitio de trabajo es el adecuado?	0%	0%	0%	29%	71%	100%
18. ¿Los recursos que posee el Grupo Ases son accesibles para ser usados por ustedes?	0%	0%	0%	33%	67%	100%
19. ¿El Grupo Ases cuenta con la tecnología y equipos adecuados que facilite el desarrollo de sus actividades?	0%	0%	0%	38%	62%	100%

Fuente: Elaboración propia

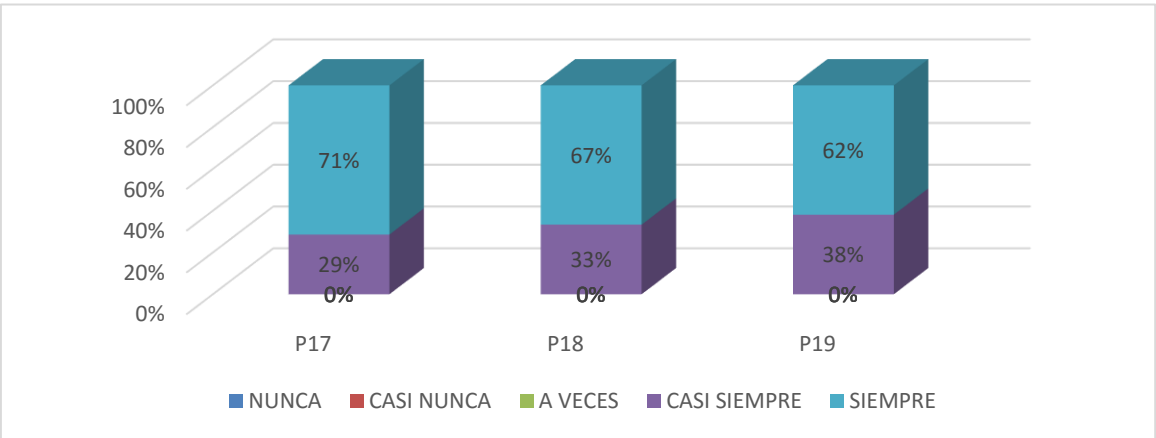


Figura 12: resultados del Post-test de la dimensión: condiciones laborales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: basándose en los resultados de la tabla 13, en la **Diecisieteava pregunta** se pudo determinar que el 71% y 29% de la muestra, mencionaron que siempre y casi siempre existe un orden en el ambiente físico en donde realizan su trabajo. En tanto, en la **Dieciochoava pregunta** el 67% y 33% indicaron que siempre y casi siempre los recursos que posee la empresa son accesibles a ser utilizados. Finalmente, en la **Diecinueveava pregunta** el 62% y 38% indicaron que la empresa cuenta con la tecnología y equipos adecuados para el cumplimiento de sus labores. Estos resultados obtenidos en la fase del

Post-test nos permiten identificar que existe una mejora en lo que respecta a las condiciones laborales que ofrece la empresa. Esto se debe a la propuesta plasmada en las capacitaciones que se realizaron para ofrecer una mejor comodidad a los trabajadores.

Tabla 19: resultados del post test dimensión: comunicación

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
20. ¿Consideras que la comunicación es eficiente dentro de la empresa del Grupo Ases?	0%	0%	0%	24%	76%	100%
21. ¿El Grupo Ases fomenta y promueve la comunicación interna?	0%	0%	0%	29%	71%	100%
22. ¿La información que recibes es útil e importante para el desarrollo de tus actividades en el Grupo Ases?	0%	0%	0%	33%	67%	100%
23. ¿Se les permite generar retroalimentación de la información que reciben dentro del Grupo Ases?	0%	0%	0%	43%	57%	100%

Fuente: Elaboración propia

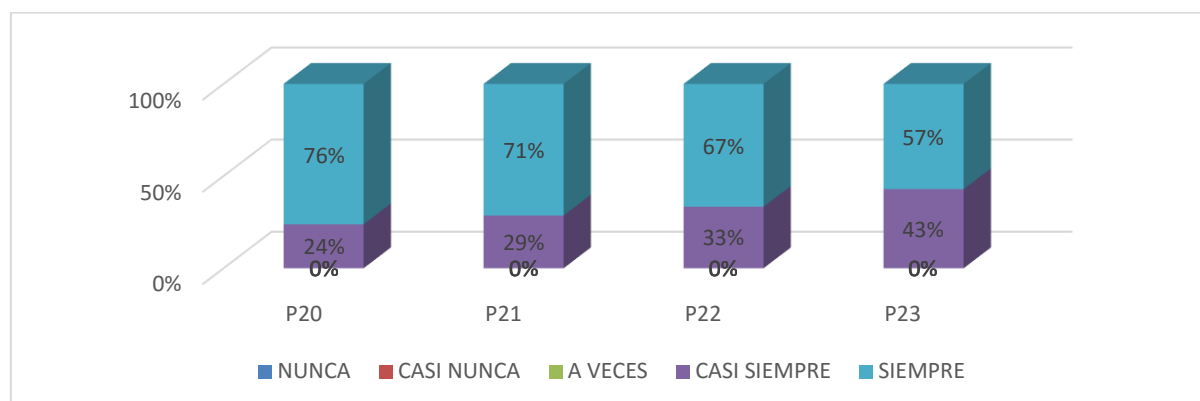


Figura 13: resultados del Post-test de la dimensión: Comunicación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: basándose en los resultados obtenidos en la tabla 14. En la **Pregunta veinte** se pudo determinar que el 76% y 24% de la muestra, indicaron que siempre y casi siempre consideran que la comunicación es eficiente dentro de la empresa. En tanto, en la **Pregunta veintiuno** el 71% y 29% mencionaron que la empresa se fomenta la comunicación interna. Por otro lado, en la **Pregunta veintidós** el 67% y 33% indicaron que la información que reciben es útil e importante para el cumplimiento y desarrollo de sus actividades. Finalmente, en la **Pregunta veintitrés** el 57% y 43% mencionaron que la empresa o jefes les permiten generar retroalimentación con los mensajes brindados. Estos resultados obtenidos en la fase

del Post-test nos permiten identificar que existe una mejora significativa siendo una de las dimensiones más importantes que se trabajó en las estrategias, generando que la empresa promueva la comunicación, direccionen mejor los mensajes y que todos los trabajadores sean escuchados.

Análisis Comparativos de los resultados del Pre y Post Test aplicado al instituto de desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018.

Tabla 20: *análisis comparativo del pre-test y post-test de la dimensión autonomía*

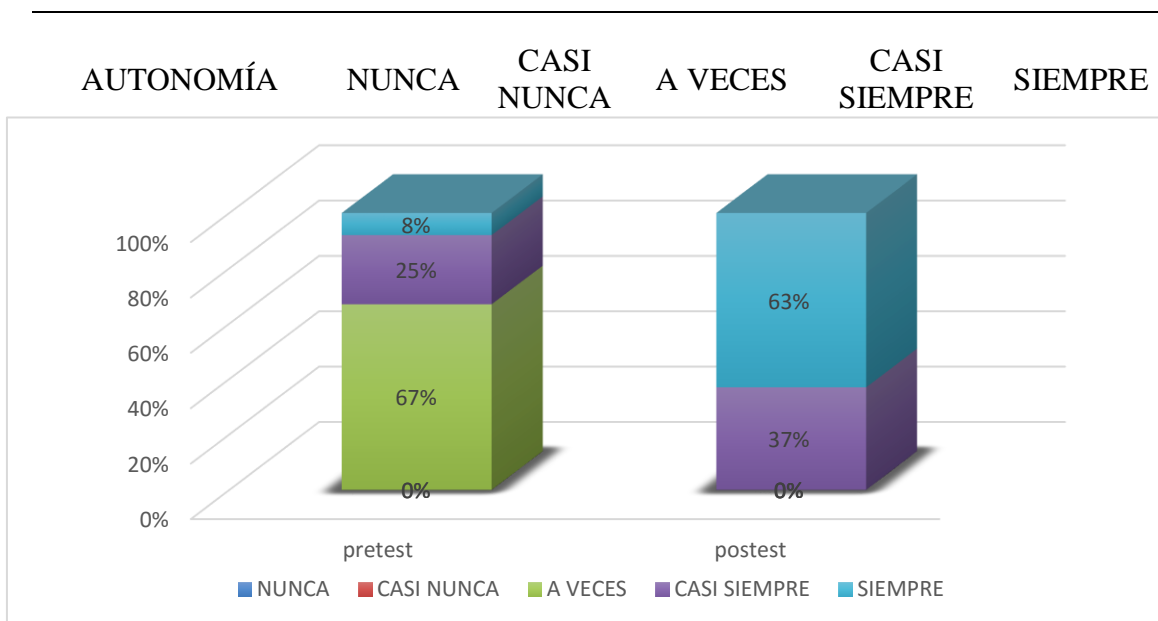


Figura 14: comparación entre el pre-post test de la dimensión: autonomía

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Basándose en los datos obtenidos en la tabla 15, se puede determinar que en la dimensión de Autonomía se visualiza un cambio de un 25% en la escala casi siempre en el Pre-test a un incremento del 37% en la escala casi siempre en el Post-test. Por otro lado, se puede apreciar en la escala siempre en el Pre-test obtuvo un 8% y en comparación al Post-test este incremento a un 63% mostrando una mejora significativa en lo que respecta a que los trabajadores se sienten en confianza y toman la iniciativa o decisiones dentro de sus puestos de trabajo.

Tabla 21: Análisis comparativo del Pre-test y post-test de la dimensión: cohesión

Fuente: Elaboración propia

COHESIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Pre-test	0%	0%	61%	26%	13%
Post-test	0%	0%	0%	27%	73%

Fuente: Elaboración propia

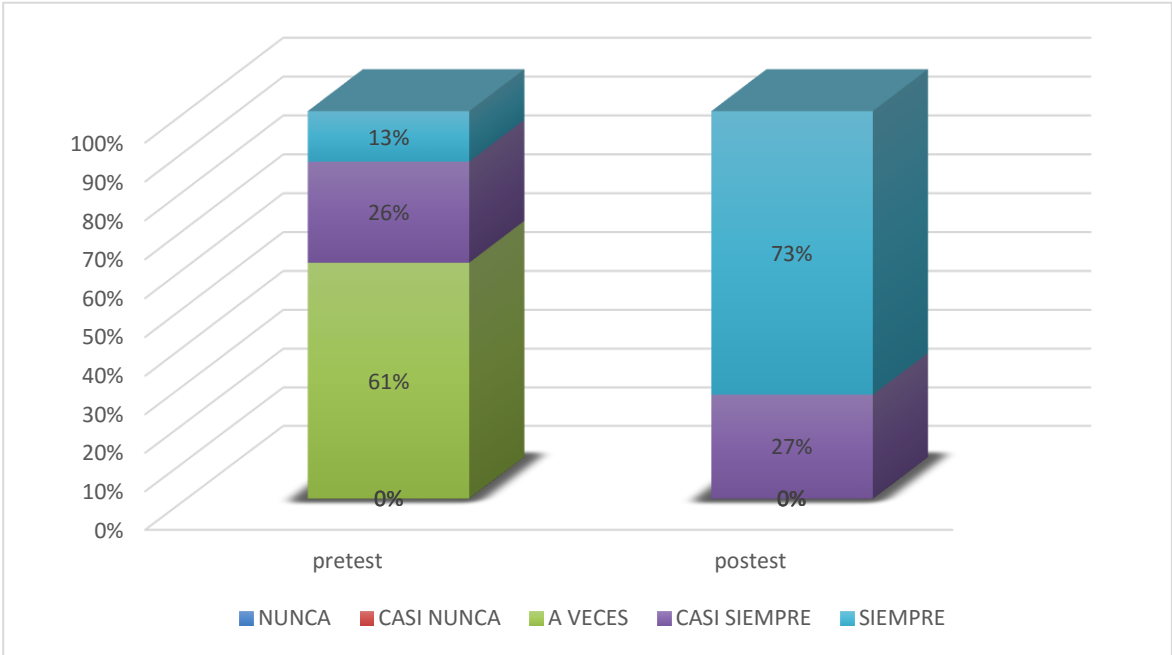


Figura 15: comparación ente el pre-post test de la dimensión: cohesión

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 16, se puedo establecer que en la dimensión Cohesión en el periodo del Pre-test se obtuvo un 13% en la escala siempre a un incremento significativo de 73% es la escala siempre en el periodo del Post-test. Esto nos demuestra que la dimisión cohesión en aspectos como trabajo en equipo, respeto y consideración se pudieron potenciar gracias a las estrategias realizadas se logró el objetivo de integrar a los miembros de la organización al trabajo en conjunto.

Tabla 22: Análisis comparativo del Pre-test y Post-test de la dimensión: Motivación

MOTIVACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Pre-test	0%	0%	67%	27%	6%
Post-test	0%	0%	0%	65%	35%

Fuente: Elaboración propia

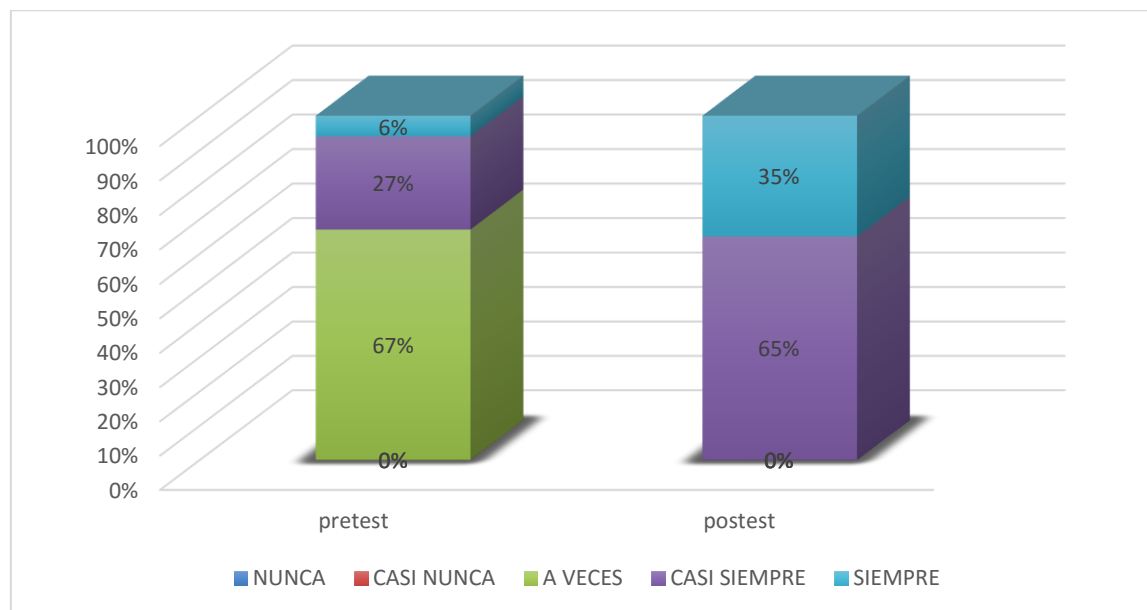


Figura 16: comparación entre el Pre-post test de la dimensión: motivación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Basándose en los datos obtenidos en la tabla 17, se puede determinar que en la dimensión Motivación se visualiza un cambio de un 27% en la escala casi siempre en el Pre-test a un incremento del 65% en la escala casi siempre en el Post-test. Así mismo, se puede apreciar en la escala siempre en el Pre-test obtuvo un 6% y en comparación al Post-test este incremento a un 35%. Por lo tanto, esto significa que se logró mejorar y potenciar los aspectos de reconocimiento de trabajo en frente de tus compañeros y la motivación al personal.

Tabla 23: Análisis comparativo del Pre-test y post-test de la dimensión: Consideración

CONSIDERACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Pre-test	0%	0%	66%	26%	8%
Post-test	0%	0%	0%	48%	52%

Fuente: Elaboración propia

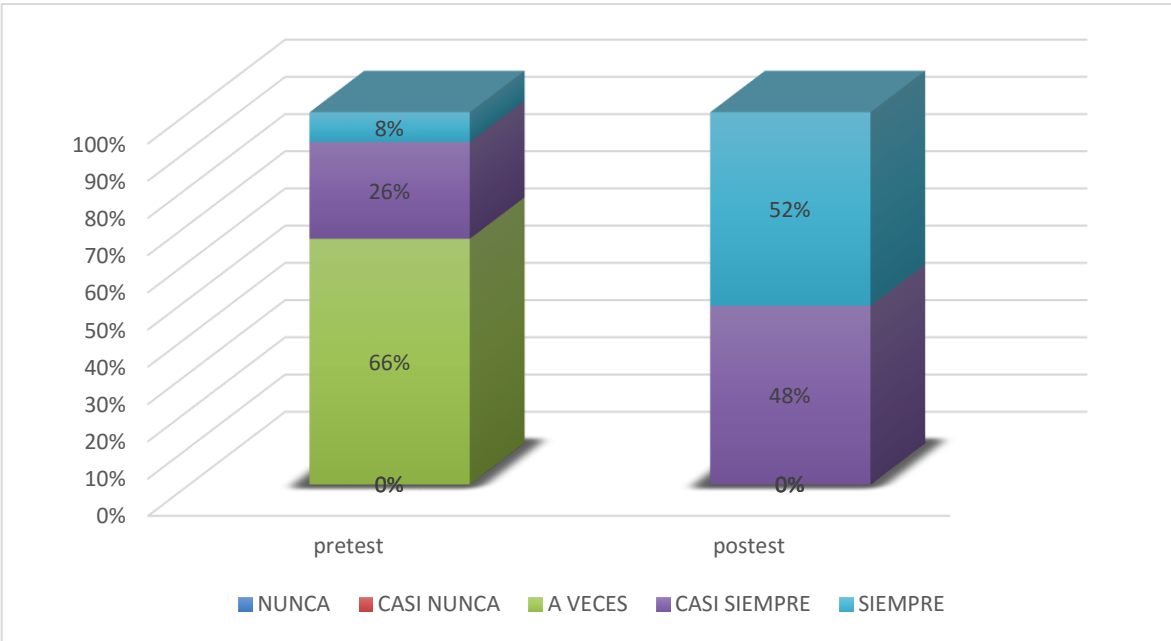


Figura 17: comparación entre el pre -post test de la dimensión: consideración

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 16, se pudo determinar que en la dimensión de Consideración se observa un cambio de un 26% en la escala casi siempre del Pre-test a un aumento de nivel de un 48% en casi siempre del Post-test. De la misma forma se observa en la escala siempre del Pre-test un 8% a un incremento del 52% en dicha escala. Esto nos muestra una mejora significativa con respecto a la consideración y respaldo que les brinda la organización y compañeros de trabajo.

Tabla 24: análisis comparativo del Pre-test y Post-test de la dimensión: autorrealización

AUTORREALIZACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Pre-test	0%	0%	71%	22%	6%
Post-Test	0%	0%	0%	71%	29%

Fuente: Elaboración propia

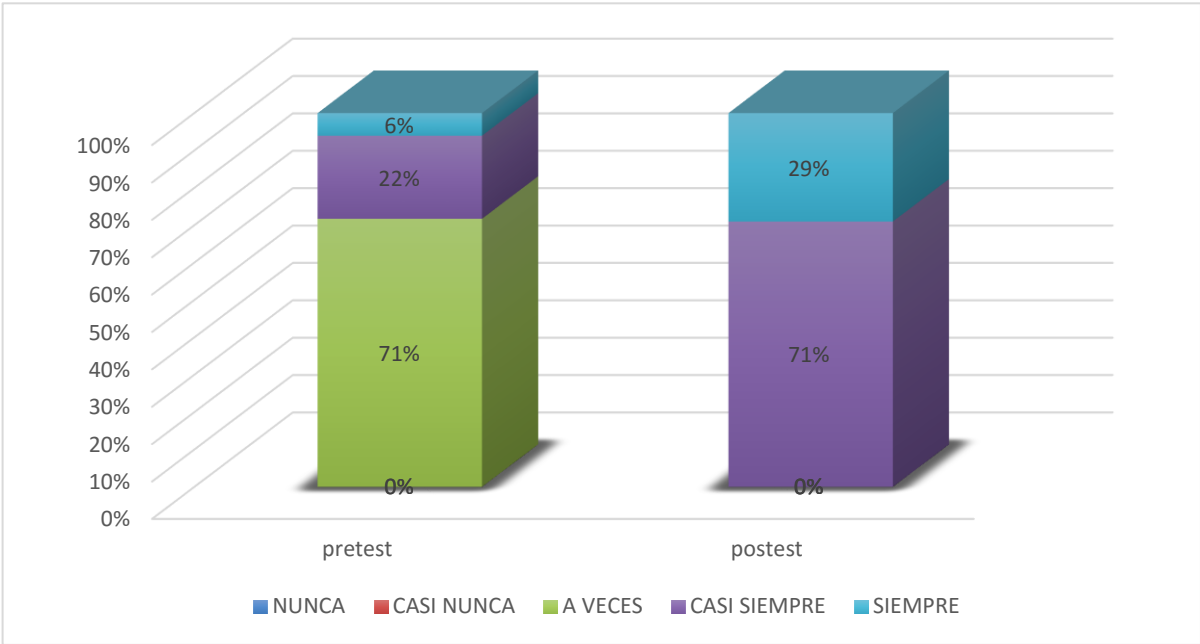


Figura 18: comparación entre el pre-post test de la dimensión: Autorrealización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En base a los datos obtenidos en la tabla 19, se pudo determinar que en la dimensión Autorrealización en la fase del Pre-test se obtuvo un 22% en la escala casi siempre, mientras que en el periodo del post-test esta se incrementó al 71% en la escala casi siempre, apreciando un crecimiento significativo. Por otro lado, se observa que un 6% en la escala siempre en el Pre-test aumento a un 29% en el post-test. Estos resultados nos muestran un incremento den los valores de la dimensión autorrealización en lo que respecta a la mejora de oportunidades de crecimiento y capacitación en sus respectivas áreas de labores.

Tabla 25: Análisis comparativo del Pre-test y Post-test de la Dimensión: Condiciones laborales

CONDICIONES LABORALES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Pre-test	0%	0%	62%	29%	10%
Post-Test	0%	0%	0%	33%	67%

Fuente: Elaboración propia

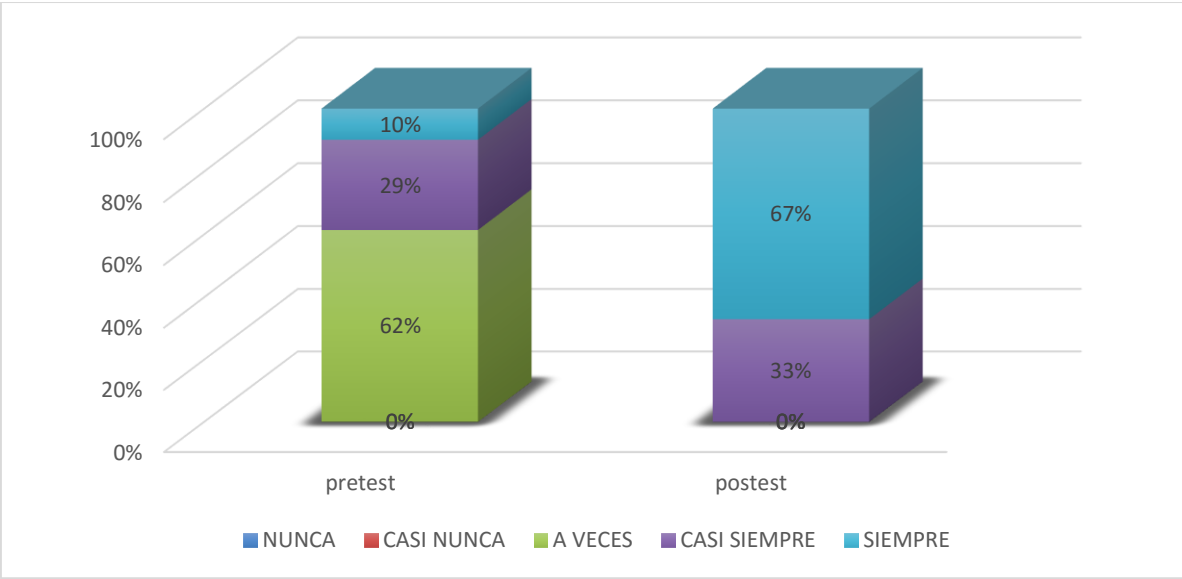


Figura 19: comparación entre el pre -post test de la dimensión: Condiciones laborales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Basándose en los datos obtenidos en la tabla 20, se pudo determinar que, en la dimensión de condiciones laborales, en la fase el Pre-test se obtuvo un 29% en la escala casi siempre y este aumento para el Post-test a un 33%. Así mismo, se observa en la fase del Pre-test un 10% en la escala siempre, aumentando de una manera significativa para el periodo del Post-test a un 67% en dicha escala. Estos resultados nos permiten identificar mejoras con respecto a resultados obtenidos en el periodo del pre-test, notándose un incremento en lo que respecta al ambiente físico y acceso a los recursos y tecnologías de la empresa.

Tabla 26: Análisis comparativo del Pre-test y Post-Test de la Dimensión: comunicación

COMUNICACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Pre-test	0%	0%	76%	19%	5%
Post-test	0%	0%	0%	32%	68%

Fuente: Elaboración propia

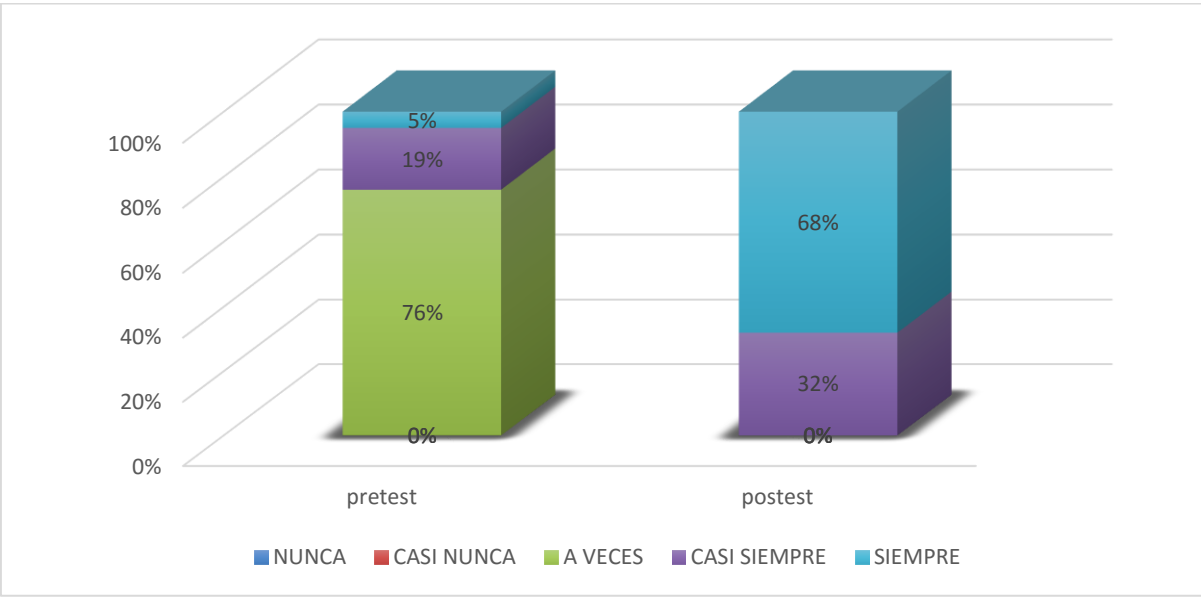


Figura 20: comparación entre el pre-post test de la dimensión: comunicación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Basándose en los datos obtenidos en la tabla 21, se puede determinar que en la dimensión de Comunicación se visualiza un cambio de un 19% en la escala casi siempre en el Pre-test a un incremento del 32% en la escala casi siempre en el Post-test. Por otro lado, se puede apreciar en la escala siempre en el Pre-test obtuvo un 5% y en comparación al Post-test, este incremento a un 63% mostrando una mejora significativa en lo que respecta al proceso de comunicación, dirección de los mensajes y retroalimentación de los mismo.

Análisis Comparativos de los resultados del Pre y Post Test para la Contrastación de Hipótesis.

Tabla 27: resumen descriptivo de la puntuación total obtenida en el pre y post-test

Estadísticos descriptivos								
	Nº	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo	Percentiles 25th 50th (Median) 75th		
Pre-test	21	78.43	6.990	71	104	74.00	77.00	81.00
Post-test	21	104.67	5.416	96	113	98.50	106.00	108.00

Fuente: SPSS Versión 22.

Interpretación:

En la tabla 27 se puede apreciar los resultados obtenidos de las puntuaciones totales de los colaboradores, y podemos observar que la puntuación promedio obtenida por los encuestados en el pre test fue de 78.43 y con una desviación estándar de 6.99; y tras la aplicación de las estrategias de relaciones Interpersonales para mejorar el clima organizacional, se determinó que la puntuación total promedio de los encuestados fue de 104.67 junto a una desviación estándar de 5.41. La comparación entre ambos resultados muestra que hubo un cambio positivo y de significancia en clima organizacional en el instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, Chiclayo2018.

Tabla 28: contratación de la hipótesis general del estudio

Estadísticos de prueba	
	Post-test – pre-test
Z	-4,016 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,000
a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon	
b. Basado en los rangos negativos.	

Fuente: procesamiento de datos SPSS, Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 23, podemos apreciar que a través de la aplicación del test no paramétrico denominado prueba de Wilcoxon en el programa estadístico IBM SPSS Statistics, se obtuvo que el nivel de significación equivale a .000 ($< 5\%$). Por el nivel de significación obtenido que es menor al 5% dentro de una distribución normal, podemos rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alternativa, la cual planteo que las Estrategias de Relaciones Interpersonales mejoran de manera positiva el Clima Organizacional del Instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, Chiclayo-2018

Desde un punto de vista estadístico alternativo, el resultado obtenido se puede interpretar, como una variación en la distribución de frecuencias en las muestras relacionadas pertenecientes a la variable Clima Organizacional; y esta variación se contrasta a través de las diferencias existentes en las medias o valor promedio del pre test y post test.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se han considerado distintos argumentos para las variables de Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional, y estas se complementan con los antecedentes, Marco Teórico y se sustenta lo más significativo.

De acorde a la base teórica manifestada por Pino (2012) en la cual menciona que las relaciones interpersonales constituyen en un factor básico en nuestras vidas, ya que es un medio por el cual nosotros vamos a alcanzar nuestros objetivos. Ya que nos permite transmitir, interactuar y exponer sentimientos y necesidades, facilitando al mismo tiempo dicho comportamiento en los demás. Por lo que, en el estudio realizado se pudo determinar a estos factores antes mencionados como pilares fundamentales del manejo de buenas relaciones interpersonales dentro de un ambiente de trabajo, por lo que si comparamos con la investigación realizada por Sepúlveda (2015) notaremos que existe una relación significativa, ya que Sepúlveda considera que la confianza, interacción y compromiso son indicadores fundamentales para el buen funcionamiento de la institución a la cual ha sido dirigida su investigación.

Es importante considerar a la investigación realizada por Avilés y Vetón (2012) en la cual menciona que en todas relaciones interpersonales participa como factor crucial la comunicación, que es la capacidad de todas las personas para poder obtener información respecto a su entorno y poder transmitirla con el resto de la gente, por lo que concuerda con la presente investigación ya que se obtuvieron resultados importantes en la dimensión de comunicación con un 76% considerando que la comunicación se desarrolla eficientemente dentro del ámbito organizacional.

También podemos relacionar a la presente investigación con lo que indica Paredes(2013) en la cual al termino de dicha investigación menciona que la cohesión y trabajo en equipo determinan el tipo de relación interpersonal que se efectuará dentro de un ambiente de trabajo y esta repercute de manera positiva en el clima laboral, y en concordancia con mi investigación tras aplicar las estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional se pudo determinar una mejora significativa, en lo que respecta la dimensión “Cohesión” con un 76% la cual mencionan que siempre logran trabajar en equipo y de manera coordinada para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

A si mismo podemos relacionar con la investigación realizada por Aliaga y Julcamoro (2016) donde detalla a factores importantes a tratar como son remuneración, oportunidades de ascensos, y el compromiso , proporcionan al trabajador una motivación al momento de efectuar sus labores originado que se sientan a gusto y que el nivel de clima organizacional tienda a mejorar, en donde dichos autores apoyan y concuerda dan con la investigación que he desarrollado , en cuanto a mi dimensión de autorrealización obteniendo un nivel alto con un 67 % que mención que casi siempre la empresa les brinda capacitaciones y oportunidades de crecer profesionalmente dentro de sus puestos de trabajo.

Finalmente se comprobó la efectividad que tuvo la implementación de las estrategias para mejorar el clima organizacional, y para esto se utilizó el test no paramétrico denominado prueba de Wilcoxon en el programa estadístico IBM SPSS Statistics, se obtuvo que el nivel de significación equivale a .000 ($< 5\%$). Por el nivel de significación obtenido que es menor al 5% dentro de una distribución normal, concluyéndose que la aplicación de las estrategias fue efectiva, mejorando el Clima Organizacional. Con ello la hipótesis de investigación: “las Estrategias de Relaciones Interpersonales mejoran de manera positiva el Clima Organizacional del Instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, Chiclayo-2018” es aceptada.

V. CONCLUSIONES

De acorde al diagnóstico de la situación actual del Clima organizacional en el Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018, se obtuvieron niveles bajos en lo que respecta a las dimensiones de autonomía, cohesión, motivación, consideración, condiciones laborales y comunicación por lo que se genera un ambiente organizacional tenso y entorpece el desarrollo y crecimiento de la empresa

Se diseñaron las estrategias de Relaciones Interpersonales para mejorar el clima organizacional del Instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, Chiclayo-2018. La cual se inició con la entrevista al administrador de la empresa identificando los principales problemas que viene aconteciendo. Estas estrategias están diseñadas y conformadas por elementos como: Integración de la organización, construyendo un equipo motivado, empatía y crecimiento profesional, adecuando mi ambiente físico de trabajo, comunicación interna y solución de conflictos. Las cuales fueron realizadas a los trabajadores del instituto, atreves de 5 sesiones y tres de ellas están conformadas por dos temas en cada sesión.

Posteriormente se evaluó y comparo la mejora del clima organizacional atreves de la ampliación de las estrategias de Relaciones Interpersonales en el Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018, constatando la mejora en lo que respecta a un antes y después de haber aplicado las estrategias, obteniendo que en los 23 indicadores de las 7 demisiones mejoras por encima del 45% en promedio, reafirmando que las aplicaciones de las estrategias generaron un efecto positivo.

De esta manera se cumplió el objetivo general el cual era Aplicar estrategias de Relaciones Interpersonales para mejorar el Clima Organizacional del Instituto de desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018, por concerniente la hipótesis de la investigación es aceptada, ya que atreves de la prueba del test no paramétrico denominado prueba de Wilcoxon, se obtuvo que el nivel de significación equivale a .000 ($< 5\%$). Por el nivel de significación obtenido que es menor al 5% dentro de una distribución normal, concluyéndose que las aplicaciones de las estrategias fueron efectivas y generaron una mejora en la variable dependiente.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa a realizar actividades de integración para los nuevos trabajadores que lleguen a formar parte de la empresa, a través de compartir, almuerzos, tardes deportivas, etc. Con el único fin de mantener un equipo unido y que se facilite y potencien las relaciones sociales existentes.

Por otro lado, se recomienda a la empresa instalar una caja de sugerencias o inquietudes, para que anónimamente los trabajadores puedan expresar lo que está aconteciendo en la empresa, y de esa forma estar más al tanto y actuar de inmediato para evitar problemas a futuro.

Así mismo recomendar al dueño de la organización a mantener a las partes administrativas y no rotarlas o despedirlas ya que con el tiempo se generan formas y liderazgos de trabajo en las cual los colaboradores adoptan una forma y si estas se cambian pues el proceso se regresa a 0 y no es conveniente ni para la empresa.

Motivar a través del reconocimiento por días festivos ya sea por el día de sus cumpleaños o día de la madre o del padre con pequeños agasajos para todo el personal en general, de esta manera poder retener y fidelizar a los trabajadores a poner la camiseta de la empresa

VII. PROPUESTA

CONTENIDO DE ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL E INVERSOR EIRL, CHICLAYO-2018

INFORMACION GENERAL:

Empresa: Instituto de desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018

Lugar: Instalaciones o ambientes de la Organización

Duración: de la aplicación de las estrategias: se realizará durante el periodo de un mes en cinco sesiones.

Numero de colaboradores: 21

Responsables: Lic. Miguel Ángel Castro Castro

Toro Mera Juan Yuverli

PRESENTACIÓN:

El plan de estrategias de relaciones interpersonales busca desempeñar un papel como herramienta para la mejora del clima organizacional en el Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, buscando de esta manera mejorar el proceso de integración, interacción, comunicación, trabajo en equipo, estar motivados y las relaciones sociales dentro de los ambientes de trabajo. Generando que el clima organizacional sea el adecuado para que la empresa logre cumplir con los objetivos establecidos y los trabajadores logren desarrollarse y poder seguir a delante

García (2011). Menciona que las relaciones interpersonales radican en la “Comunicación”, puesto que es el medio por el cual las personas puedan expresar sentimientos, emociones, mensajes, etc. Por ende, la comunicación juega su papel más importante dentro de un proceso de relaciones impersonales.

Descripción de la propuesta:

Las estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL. Fueron creadas y su único fin es servir como instrumento de aplicación de diversos temas referentes a la problemática que se está dando en dicha empresa, buscando la mejora significativa de la variable dependiente que es el clima organizacional. Por otro lado, estas estrategias juegan un papel muy importante dentro del avance y crecimiento de esta organización ya que mejora aspectos como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la integración, los conflictos laborales, etc. Logrando que la empresa pueda desarrollarse y realizar sus actividades de la mejor manera, enfocados al cumplimiento de sus objetivos y siempre mirando el visión de la empresa.

Objetivos:

General: Mejorar el Clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018; mediante la aplicación de Estrategias de Relaciones Interpersonales.

Específicos:

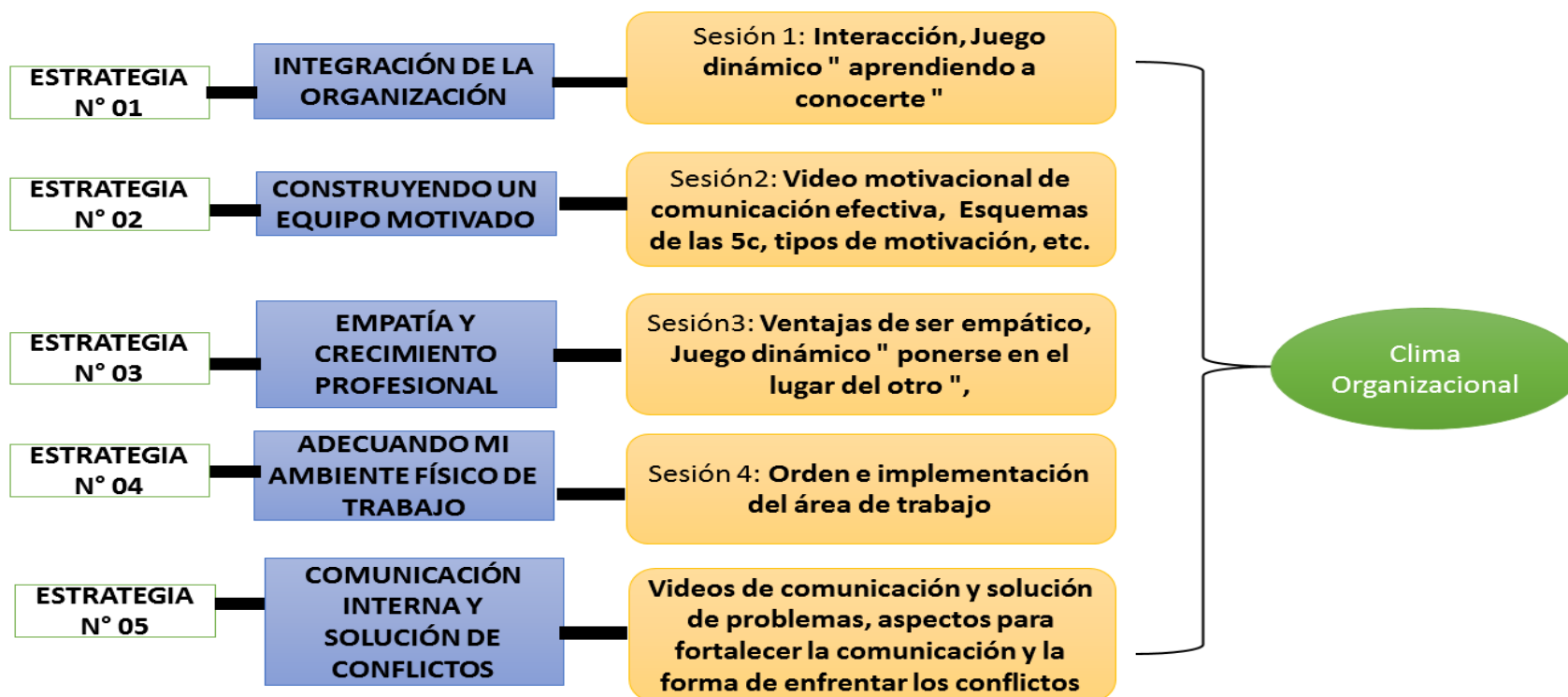
- A. Estructurar estrategias de Relaciones Interpersonales enfocada en la realidad problemática del Instituto de desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018.
- B. Mejorar el proceso de comunicación que se realiza dentro de la empresa a través de las estrategias de relaciones interpersonales.
- C. Brindar a la organización una herramienta para poder potenciar las relaciones interpersonales de los trabajadores y mejorar el clima organizacional.

JUSTIFICACIÓN:

- **Conveniencia :** En base al diagnóstico realizado al Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, se ha considerado oportuno la creación de Estrategias de Relaciones Interpersonales dirigidas a mejorar el Clima Organizacional, logrando de esta forma que el grupo humano de trabajadores se integre, interactúe, trabaje en equipo, que tengan la condiciones laborales aptas y sobre todo que la comunicación se realice de una forma más eficaz para poder lograr y realizar las actividades y cumplir con los objetivos de la empresa. Por otro lado, contribuir a que el clima organizacional sea idóneo para que puedan desarrollar sus competencias en benéfico de la empresa y de su persona.
- **Relevancia social:** estas creaciones de estrategias servirán de apoyo para la sociedad en general, y los beneficiarios serán los trabajadores y del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, ya que contarán con los conocimientos y la experiencia de cómo es que se deben comportar y actuar con sus relaciones interpersonales y a la empresa le servirá, ya que si con el transcurso del tiempo vuelven a tener esta problemática ya sabrán que estrategias aplicar y de qué manera.
- **Implicancias Prácticas:** estas estrategias se crearon a raíz de la identificación de una problemática y su único fin fue mejorar el clima organizacional de esta empresa, ya que el problema se presenta de manera real y está impidiendo el desarrollo de la empresa.
- **Valor Teórico:** estas estrategias de relaciones interpersonales están diseñadas en base a la realidad problemática de dicha empresa, y los resultados se podrán generalizar ya que existen empresas por las cuales están atravesando por similares problemáticas, y estas pueden utilizar como sustento teórico la creación de mis estrategias en benéfico de su empresa.
- **Utilidad Metodológica:** considero apto y oportuno la utilidad metodológica en lo que respecta a la creación de un instrumento de recolección de datos ya que fue revisada por expertos y pueden servir de ayuda para próximas investigaciones

Esquema de las estrategias de relaciones Interpersonales para mejorar el clima Organizacional

Figura 21: *esquema de las estrategias de relaciones interpersonales*



Fuente: Elaboración Propia

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR SESIONES Y ESTRATEGIAS DE APLICACIÓN

ESTRATEGIA N° 01: INTEGRACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN (PRIMERA SESION)

Objetivo: generar unión e integración de cada uno de los miembros de la organización.

Duración: 60 minutos

Tamaño del grupo: 22 participantes

Lugar: un ambiente de las oficinas del Grupo Ases.

Responsables: Toro Mera Juan Yuverli

Desarrollo:

Atraves de una reunión con los trabajadores se realizará un compartir aprovechando que es el día de la madre y premiar a las madres que trabajan en la empresa poder generar la unión de cada uno de los miembros en el grupo.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS MATERIALES	TIEMPO
<p>Parte N° 1: breve presentación de mi persona y agradecimiento por permitirse darse un tiempo para compartir dicha sesión, mostrarles un video de relaciones interpersonales y la implicancia que llega a tener en el ambiente de trabajo, para así poder adentrarse en el tema de investigación.</p> <p>Parte N° 2: presentación de cada uno de los integrantes de la empresa, describiendo sus principales características, sus aspiraciones, los que les motiva, su juego favorito entre otras características que ayuden a conocernos el uno a otro.</p>	Proyector, diapositivas, videos	10 minutos
DESARROLLO DE ACTIVIDADES		
<p>Parte N° 3: realización de un juego dinámico con el único objetivo de conocernos: la dinámica se llama “aprendiendo a conocerte”, que consiste en, crear parejas de equipo en el cual se les brinda una hoja bond a cada integrante y darles un tiempo de 5 minutos para que conversen y puedan escribir 10 características uno del otro, posteriormente sacarles al frente y ver si acertaron en las características que escribieron, de esa manera interactuar y generar más confianza.</p>	hojas bond, lápiz y plumones	20 minutos
ACTIVIDADES FINALES		
<p>Parte N° 4: en este punto se realizará acabo el compartir (sándwiches, empanadas, gaseosa, bocaditos entre otros), buscando la unión de grupo e integración entre miembros del Grupo Ases.</p> <p>Parte N° 5: se realizará unas palabras de cierre de la primera sesión y el agradecimiento respectivo, cediendo palabra a quien quiera expresar como vio dicho taller.</p>	Bandeja, tapers, vasos descartables, etc.	30 minutos

Tabla 29: Sesión 1. Integración a la organización

Fuente: elaboración propia

ESTRATEGIA N° 02: CONSTRUYENDO UN EQUIPO MOTIVADO

(SESION 2)

Objetivo: Es lograr integrar a los miembros de la empresa y que trabajen equipo y a la vez motivados enfocándose en un solo objetivo

Duración: 120 minutos

Tamaño del Grupo: 22 participantes

Lugar: un ambiente de las oficinas del Grupo Ases

Responsable: Miguel Ángel Castro Castro y Toro Mera Juan Yuverli.

Desarrollo:

En esta segunda sesión nos enfocaremos en un aspecto muy importante dentro del ámbito empresarial, la importancia que conlleva un trabajo coordinado y en equipo para el cumplimiento de metas y objetivos, también abordaremos temas y dinámicas para poder reforzar la unión y la interacción entre sus compañeros de trabajo. La motivación genera que tu ambiente de trabajo sea alegre ameno y genera un clima organizacional favorable.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
Parte N° 1: una breve presentación de los temas a tratar y mostrar un video de trabajo en equipo y de motivación en el trabajo https://www.youtube.com/watch?v=qvF3jfSWq8A , https://www.youtube.com/watch?v=Ah7-wgXoRZU	Proyector, internet y diapositivas	20
DESARROLLO DE ACTIVIDADES		
<p>Parte N° 2: en esta parte de la sesión se aborda el tema de el “trabajo en equipo” el cual es la unión de fuerzas que nace de dos a más personas, las cuales trabajan coordinadamente y sistemáticamente para el cumplimiento de alguna tarea o meta encomendada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia: radica en que el trabajo en equipo y nos proporciona más ventajas que el trabajar individualmente, ya que es la suma de esfuerzos, conocimientos, actitudes, habilidades, destrezas, etc. Las cuales se potencian y gracias a ello se obtienen mayores resultados en el menor tiempo posible. La cohesión del trabajo en equipo se ve reflejado en el compañerismo y el sentido de pertenecía al grupo que manifiesten los integrantes. • Esquema de Las 5 c: muchos de nosotros no hemos escuchado este término pero es muy común hoy en día en las empresas y en la cuales se practique un buen trabajo en equipo y son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Complementariedad ✓ Comunicación ✓ Coordinación 	proyector y diapositivas	40 minutos

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza ✓ Compromiso <p>Si una organización puede manejar este esquema el trabajo en equipo mejorar y por ende obtendrán mejores resultados y el cumplimiento de objetivos plantado.</p> <p>Parte N° 3: en esta parte de la sesión se abordará el siguiente tema que es “la motivación”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿qué es la motivación? Se dice que la motivación es crear o promover un ambiente de satisfacción para que el trabajador se desenvuelva con las mejores intenciones, es un conjunto de características, factores externos como internos que determinan las acciones de las personas. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación intrínseca. La cual es la fuerza interna que nos llega al cumplimiento de actividades por la simple razón de sentirse satisfecho al momento de realizarlo ejemplo (ir al trabajo, salir a jugar, ir a la universidad, etc.) ✓ Motivación extrínseca. Es la fuerza externa que mueve a las personas por el simple hecho de recibir algún tipo de incentivo ya sea reconocimientos, premios entre otros. • Lo que los directivos deben trabajar para motivar a sus colaboradores. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoce a tu colaborador luego motívalo. Conocer a las personas con las cuales trabajas te da ciertas ventajas al momento de saber qué es lo que él quiere o le motiva hacerlo, luego puedes aplicar cualquier estrategia de motivación. ✓ Motívalos según el momento. Las personas cambian y sus necesidades también. si tu colaborador busca seguridad económica bríndale incentivos, pero si busca superarse podrías brindarle más autonomía y así estimular su compromiso. 	proyector y diapositivas	30 minutos
--	-----------------------------	------------

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escúchalo: Brinda un espacio para que puedan dialogar un momento en donde perciba que su opinión cuenta para hacer mejor las cosas. ✓ Si hace algo bueno díselo: cuando tu realizas un reconocimiento a un colaborador por una actividad sobresaliente que realizó, esto no solo motivara a esta persona sino también a todos los miembros de la empresa a dar lo mejor de cada uno. ✓ Demuéstrale interés. Saber qué les pasa fuera de la oficina es tan importante como saber que pasa dentro, pregúntales y preocúpate pro su vida personales, se compresivo dales tiempo cuando te lo pidan para aspectos importantes de su vida. 		
ACTIVIDADES FINALES		
<p>Parte N° 4: en esta parte de la sesión se realizará un juego dinámico el cual se llama “afinando puntería” consiste en lo siguiente: se divide al grupo en dos, de 11 integrantes por grupo, a los cuales se les da a cada participante una pita estos tendrán que ser atados a un lapicero luego extender la pita con la intención de que el lapicero quede flotante y debajo poner una botella. La intención del juego es que todos los integrantes de cada grupo se comuniquen y crean estrategias para poder escribir un número dictado por el dinamizador en una cartulina en el piso, deberán trabajar coordinadamente y la brevedad ya que el primer equipo que logre hacerlo con mayor exactitud será el ganador.</p> <p>Parte N° 7: se realizará unas palabras de cierre de la segunda sesión y el agradecimiento respectivo, ofreciendo la libertad de palabra o si quieren agregar algún comentario para dicha sesión.</p>	Plumones, cartulina y hojas de colores	30 minutos

Tabla 30: Sesión, Construyendo un equipo motivado

Fuente: elaboración propia

ESTRATEGIA N° 3: EMPATÍA Y CRECIMIENTO PROFESIONAL (TERCERA SESION)

Objetivo:

- El objetivo de esta estrategia es generar el valor de la comprensión por parte de los jefes del área y por parte de cada uno de los miembros de la empresa.
- Generar el entusiasmo por superarse en el puesto que desempeñan sus labores.

Duración: 60 minutos

Tamaño del Grupo: 22 participantes

Lugar: un ambiente de las oficinas del Grupo Ases

Responsables: Miguel Ángel Castro Castro y Toro Mera Juan Yuverli

Desarrollo: en esta tercera sesión hablaremos de un aspecto importante dentro de toda empresa el cual es comprender que es lo que al trabajador le preocupa, le motiva, le entristece, entre otras características. Lo importante de esta sesión es saber ponerse en los zapatos de los demás, y desde esa perspectiva poder ayudar a cada uno de los miembros de la empresa.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS MATERIALES	TIEMPO
<p>Parte N° 1: breve presentación de la persona encargada de brindar las charlas, dar el tema y objetivo de dicha sesión.</p> <p>Parte N° 2: se presentara un video motivacional referente a “ponerse en los zapatos de la otra persona”: https://www.youtube.com/watch?v=M9TjAjuEtI0</p>	Proyector, internet y videos	5 minutos
DESARROLLO DE ACTIVIDADES		
<p>Parte N° 3: en esta parte de la sesión se brindaran conceptos teóricos referentes a empatía el cual es ponerse en el lugar de las demás personas en otras palabras es la comprensión: dentro de ellas puede ser comprender su punto de vista, comprender su estado emocional, anímico, comprender que es lo que pasa en su vida personal, entre más factores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia del ponerse en el lugar de los demás o ser empáticos: es básicamente el saber respetar todas las opiniones y circunstancias por la cuales atraviesan las personas, por qué ser empático no es necesariamente estar de acuerdo en todo con la otra persona , porque cada persona piensa y ve la cosas de manera diferente, pero lo importante radica en el ello en saber respetar cada una de las opiniones o circunstancias porque no sabremos qué es lo que le está ocurriendo en realidad a dicha persona. • Ventajas del ponerse en el lugar del otro: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Favorece la efectividad y crea lazos de estima ✓ Desarrolla el dialogo ✓ Ayuda a potenciar la capacidad de respetar las opiniones de los demás ✓ Conocer a las personas con la cuales laboras 	Proyector y diapositivas	35 minutos

<p>✓ Desarrollar tu capacidad de comprensión</p> <p>Parte N° 03: en esta parte de la sesión se procederá a explicar la importancia que lleva que los trabajadores de toda empresa tengan la voluntad de seguir el camino de la autorrealización en este punto se explicará bajo el concepto del autor Maslow atreves de su pirámide de las necesidades.</p> <p>✓ Autorrealización: es el impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser, el crecimiento y el desarrollo de potencial propio,</p>		
ACTIVIDADES FINALES		
<p>Parte N° 05: En esta parte de la sesión se realizara un juego dinámico llamando “ponerse en los zapatos del otro) consiste en dividir el grupo en dos, y que cada grupo elija a dos participantes los que les represente, el juego literalmente INTERCAMBIAR LOS ZAPATOS entre los cuatro participantes que representaran a los dos grupos A Y B los cuales tendrán que completar un circuito, el resto de sus amigos apuntaran 5 características que puedan suceder al momento de que sus representados se pongas los zapatos del otro, entonces se verá que no es nada fácil caminar y realizar un circuito con unos zapatos ajenos de ese modo y de forma divertida hacer entender cuán importante es la comprensión hacia sus demás compañeros de trabajo.</p> <p>Parte N° 6: se realizara unas palabras de cierre de la cuarta sesión.</p>	Zapatos, cartulinas y plumones	20 minutos

Tabla 31: sesión 3, empatía y crecimiento profesional

Fuente: elaboración propia

ESTRATEGIA N°4: ADECUANDO MI AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO

(SESION 4)

Objetivo: la distribución y organización adecuada de los ambientes y muebles en el trabajo.

Duración: 60 minutos

Tamaño del Grupo: 22 participantes

Lugar: un ambiente de las oficinas del Grupo Ases

Responsables: Toro Mera Juan Yuverli

Desarrollo:

En esta cuarta sesión de la aplicación de las estrategias, se va a desarrollar de manera práctica y vivencial, gracias a la aceptación de la empresa en la propuesta que se realizó, aceptaron en modificar y adecuar los espacios físicos o los ambientes dentro de las oficinas de trabajo, de tal modo que los colaboradores se sientan más cómodos y puedan desenvolverse de la manera más eficiente posible

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS MATERIALES	TIEMPO
<p>Parte N° 1: Se realizará una breve presentación de la sesión N°3 y aquellos objetivos a trabajar.</p> <p>Parte N° 2: se presentará un video como cada sesión relacionada al tema a tratar: https://www.youtube.com/watch?v=0Q3YJ9dz0cY</p>	proyector, internet, videos	5 minutos
DESARROLLO DE ACTIVIDADES		
<p>Parte N° 3: en esta parte de la sesión se procederá a la conceptualización de temas referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la organización adecuada de los ambientes de trabajo. en todo lugar ya sea desde tu cuarto en tu casa hasta el ambiente de trabajo, influye en como ves a tu entorno en donde desarrollamos nuestras labores, entonces es de suma importancia el orden adecuado de las mesas, escritorios, banners, trípodes, cortinas, archivadores , entre otros. • Que hacer como empresa para lograr esto. La organización debe estudiar el entorno donde se realizan los trabajos diarios, brindarles un ambiente cómodo para laborar, pintar las oficinas, acomodar los servicios higiénicos, brindarles los accesorios adecuados entre otros. <p>Parte N° 4: A cambio de la dinámica acostumbra en cada sesión, en este aspecto se realizará el ordenamiento adecuado de los ambientes de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los escritorios se ubicarán a la parte de las ventanas para que los colaboradores al momento de realizar sus obligaciones cuenten con la iluminación adecuada. 	Proyector y diapositivas	50 minutos

<ul style="list-style-type: none"> • Se distribuirá la oficina de administración en un área más cómoda y específica para que no se confunda con el resto de escritorios. • Se realizará el ordenamiento e implementación de los recursos de la empresa para que todos los trabajadores dispongan de ellos • Se mantendrá un orden y se delegará la limpieza para que los ambientes se vean más presentables día a día. • Se mejorarán las condiciones en lo que respecta a los baños (limpieza, adquisición de material para mantenerlo en buen estado. 		
ACTIVIDADES FINALES		
. Parte N°5: se realizará unas palabras de cierre de la tercera sesión y el agradecimiento respectivo, ofreciendo la libertad de palabra o si quieren agregar algún comentario para dicha sesión.		5 minutos

Tabla 32: Sesión 4, adecuando mi ambiente físico de trabajo

Fuente: elaboración propia

**ESTRATEGIA N° 5: COMUNICACIÓN INTERNA Y SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS
(QUINTA SESION)**

Objetivo:

- ✓ direccionar que el proceso comunicativo se realice con eficacia
- ✓ Minimizar los conflictos laborales atreves de las negociaciones y generar un buen clima organizacional.

Duración: 60 minutos

Tamaño del Grupo: 22participantes

Lugar: un ambiente de las oficinas del Grupo Ases

Responsables: Miguel Ángel Castro Castro y Toro Mera Juan Yuverli

Desarrollo:

En esta quinta sesión, se abordará uno de los temas más importantes para la mejora del clima organizacional de la empresa, durante el desarrollo de la sesión se tomarán aspectos teóricos respecto a qué hacer para fomentar la comunicación interna de manera eficaz. Por otro lado, desarrollaremos aspectos relacionados a qué hacer en frente de conflictos laborales que es muy común hoy en día, pero la importancia es como afrentarlos y salir airoso de esa situación.

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS MATERIALES	TIEMPO
<p>Parte N° 01: una breve presentación de los temas a tratar y mostrar dos videos de comunicación efectiva y solución de conflictos https://www.youtube.com/watch?v=Dbrwu2k2hNI, https://www.youtube.com/watch?v=u5651tdwyXo</p> <p>Parte N° 02: explicar de forma teoría que es la comunicación interna, sus principales características, las barreras de comunicación que existen, los tipos y de comunicación, el lenguaje que se debe emplear entre otros puntos:</p>	Proyector, internet, videos y diapositivas	5 minutos
DESARROLLO DE ACTIVIDADES		
<p>Parte N° 03: se dividirán en dos grupos a los participantes, cada grupo mencionara 5 posibles problemas de comunicación existentes dentro del ambiente laboral y de esa forma intercambiar información para poder saber la problemática que está sucediendo en el grupo Ases</p> <p>Parte N° 04: ¿qué podemos hacer para fortalecer la comunicación interna?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar confianza: generar la mayor confianza posible entre jefes y empelados sin dejar de lado el respeto que debe de existir, esto generara que el empleado se dirija sin temores a ser juzgado y poder brindar su punto de vista. • Diversificar los canales de comunicación: debemos tener en cuenta que no todos recibimos los mensajes de la misma manera, por ello se considera diversificar ya sea atreves de correos electrónicos, de grupos de WhatsApp o tener una breve junta para que cada trabajador pueda tener la información y todos puedan trabajar por el mismo objetivo. 		

<ul style="list-style-type: none"> • Practicar el arte de escuchar: esta no solo es una técnica que mejora la comunicación si no que al saber escuchar brindas respaldo y confianza a tu interlocutor y puedas retribuir efectivamente los mensajes, generando un proceso de retroalimentación de ideas y garantizando un proceso comunicativo eficaz. • Ser conciso: en la actualidad la comunicación dentro de la empresa es muy amplia ya que al momento de brindar algún tipo de información es en grandes cantidades, lo que es recomendable en estos casos es priorizar y saber dirigir en mensaje a la persona indicada y no saturar a los empleados con información que puede llegar a ser irrelevante. <p>Parte N° 05: en esta parte se tomará en cuenta el siguiente tema que es manejo de conflictos. Hoy en día en todas las organizaciones a nivel mundial las empresas de por si generan conflictos, ya que la personas no siempre reaccionamos de la misma manera y con ello se genera choque de ideas la cuales generaran discusión y termina con un enfrentamiento. Debemos ser conscientes de que los conflictos siempre van a existir, pero lo importante es cómo es que nosotros debemos reaccionar frente a uno de ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿es bueno que existan conflictos en las organizaciones? definitivamente en parte si es bueno, ya que gracias a ellos la empresa podrá identificar aspectos como: análisis de los problemas, descubrimiento del carácter de trabajador, tomar decisiones, determinar un estilo de trabajo, nos ayudada detectar puntos débiles, nos brinda experiencia, entre otras. ✓ Manera de cómo enfrentar un conflicto: <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer que el problema y conflicto existe • Diálogo y negociación • Tolerancia con las partes (ver y valorar cada punto de vista) • Elegir una solución en las cuales no afecte a uno más que al otro, tiene que ser equitativo. • Y comprometerse en dicha solución. 	Proyector y diapositivas	30 minutos
--	--------------------------	------------

ACTIVIDADES FINALES		
<p>. Parte N° 06: en esta parte se realizará un juego dinámico llamado (Obstáculos), el cual consiste en lo siguiente: el dinamizador formara grupos de 4, los cuales interactuaran y elegirán un problema de comunicación que consideren que se da en el ambiente de trabajo, posteriormente el grupo saldrá al frente a recrear la situación, el obstáculo será que ellos no podrán hablar solo se bastaran de mímicas y la utilización del cuerpo para que otro interprete y de solución a la dinámica. De esta manera lograr ver la realidad situacional de la empresa de una forma más divertida.</p> <p>Parte N° 5: se realizará unas palabras de cierre de la quinta y última sesión y el agradecimiento respectivo por todo el tiempo brindado.</p>	El ambiente para realizar la dinámica, internet.	25 minutos

Tabla 33: sesión 5, comunicación interna y solución de conflictos

Fuente: elaboración propia

REFERENCIAS

- Arce, G, Malvas, y. (2014). *El Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013*. Recuperado de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1
- Aliaga, M. Julcamoro, R. (2016). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9967/Mar%C3%ADa%20Hiris%20Aliaga%20Cabrera%2c%20Rosa%20Elizabeth%20%20Julcamoro%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avilés, f, Vitón, M. (2012). *Plan de Estrategias de las Relaciones Interpersonales en el Desarrollo del Clima Laboral de la Empresa d'computo-Chiclayo*. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2728/1/Avil%C3%A9s%20-%20Vit%C3%B3n%20.pdf>
- Aliaga, M, Julcamoro, R. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, de los Colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de Hospitalización, 2016. Perú*. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9967/Mar%C3%ADa%20Hiris%20Aliaga%20Cabrera%2c%20Rosa%20Elizabeth%20%20Julcamoro%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias , C. (2013). *Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012* . Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/600>
- Balestrini, M. (1997). *Población y muestra*. Recuperado de http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com/p/poblacion-y-muestra_19.html
- Billicopf (2012). *Relaciones interpersonales*. Recuperado de <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/12s.pdf>
- Bizquerra, R.(2003) *metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia, Bogotá: Pearson.
- Bueno, M., Garrindo, M. (2012). *Relaciones Interpersonales En la Educación*. 1º ed. España: Madrid.
- Chiang, M., Rodrigo, J., Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. 1º ed. España: Madrid
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos* 9º ed.. México

- Campbell, I., Dunnette, M., Lawer, E., Weick, K. (1970). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/4577/457745495014/>
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., Vries, W. (2011). *Procesamiento de datos y análisis estadístico utilizando el SPSS*. Brasil: Edipucrs editorial
- Espinoza, S. (2010). *Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009*. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/526/Espinoza_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Elton, G. (1930). *Relaciones Humanas*, Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos71/teoria-relaciones-humanas/teoria-relaciones-humanas.shtml>
- Espinoza, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional percibido por los Miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez garzón*. Recuperado de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinozaMoraima2016.pdf?sequence=3>
- Ferry (2017). *Separar problemas personales de la vida laboral es una idea obsoleta*. Recuperado de <http://www.iprofesional.com/notas/254644-jefe-equipo-gerente-felicidad-en-el-trabajo-work-life-balance-Separar-los-problemas-personales-de-la-vida-laboral-es-una-idea-obsoleta>
- Franklin, E, Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina*. 1° ed. México.
- García, G. (2011). *Comunicación y relaciones Interpersonales*. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4951/32061_1996_02_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Hernández, C., Fernández, C., Baptista, P (2006). *Metodología de la investigación*. Colombia, Bogotá: Pearson.
- Lopez, S. Domingues, M. Machado I. (2014). *las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo chorrillo*. Recuperado de <http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>
- Malhorta, N. (2007). *Investigación de mercados*. México: Pearson Education
- Muñoz, J., Sampedro, B., Marín, V. (2014). *Los Mapas Mentales, una Técnica para Potenciar las Relaciones Interpersonales*. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/663147/TP_24_27.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Orosco, G. (2009). *relaciones interpersonales asimétricas docente –estudiante, acoso psicológico, psicopatologías, reactividad interna al estrés, desgaste profesional en estudiantes de la facultad de odontología de la universidad de carabobo venezuela*. Recuperado de <http://docplayer.es/62488784-Relaciones-interpersonales-asimétricas-docente-estudiante-acoso-psicológico-psicopatologías-reactividad-interna-al-estrés-desgaste-profesional-en.html>
- Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4308/Ortega_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Procel (2014). *Importancia de las relaciones interpersonales*. Recuperado de <http://urci.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/09/Conferencia-lunes-10-SEP-12.pdf>
- Pino, E. (2012). *Conflictos Personales y Trabajo*. 1º ed. España: Madrid
- Paredes. (2013) . *Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral percibido por los empleados de la universidad de Montemorelos*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4676/467646127003.pdf>
- Ramírez, O., Londero, M. (2015). *Importancia de las relaciones interpersonales para fortalecer la competencia de los trabajadores en las políticas públicas*. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/54876/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1
- Sepúlveda (2015). Análisis de la interacción entre confianza y compromiso en una institución educativa y su efecto en el clima organizacional. Recuperado de <file:///C:/Users/Huver/Downloads/000671048.pdf>
- Torres, A. (2017). *Relación entre Clima Laboral con las Relaciones Interpersonales en el Hospital de Atención General Celendín*. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11360>
- Vidangos, C. (2017). *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de BEGSA Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – Puno periodo 2016*. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/131726>

ANEXOS

Anexo N° 1: Guía de entrevista

ENTREVISTA

Objetivo: obtener información oportuna y confiable de la administradora del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, con fines de determinar asuntos relevantes respecto a las relaciones interpersonales que se dan dentro de dicha área.

Nombre del entrevistador :	Toro Mera Juan Yuverli
Nombre del entrevistado :	Soto Ramírez Merllury
Cargo :	Administradora
Duración de la entrevista :	20 a 25 minutos

Buenos administradora Merly, soy estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, curso del X ciclo de la carrera profesional de administración; por motivos de desarrollo de mi tesis que lleva por título ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL E INVERSOR EIRL, CHICLAYO-2018, me podría proporcionar, es por ello que le pido que me brinde uno minutos de su tiempo para que conteste a esta serie de preguntas.

1. ¿qué idea o concepto entiende por el tema de las relaciones interpersonales en el grupo ases?
2. ¿Cuáles cree que son los factores que intervienen en las relaciones interpersonales dentro de la empresa del grupo ases?
3. ¿Cómo califica usted el proceso de relaciones interpersonales en el ambiente laboral del grupo ases?
4. ¿cómo evalúa su poder de liderazgo dentro del grupo ases y cuáles son sus características más resaltantes?
5. ¿cómo se maneja el proceso de comunicación dentro del grupo ases?
6. ¿qué entiende por barreras de comunicación? ¿Crees que existen en el grupo ases?
7. ¿considera que los miembros del grupo ases están integrados a la misma?
8. ¿en cuanto a los recursos materiales y tecnológicos considera que el grupo ases cuentan con los adecuados?

9. ¿considera que las condiciones laborales en el grupo ases son las adecuadas para tu personal?
10. ¿Existen actividades en la cuales se pueda apreciar cómo interactúan los miembros del grupo ases?
11. ¿Se le reconoce a un trabajador eficiente del grupo ases en frente de sus demás compañeros?

Anexo N°2: cuestionario



Cuestionario

“ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL E INVERSOR EIRL, CHICLAYO -2018

Mediante el siguiente cuestionario que forma parte de una investigación la cual tiene como propósito recolectar información relacionada al clima organización del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018. El cuestionario es confidencial, le agradeceremos que sea lo más honesto y ético posible.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una(X) en el recuadro de la alternativa que considere correcta. Por favor **al finalizar el cuestionario revise que todas las preguntas hayan sido respondidas.**

Datos Generales:

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad: _____ años

Alternativas de cada escala

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Autonomía					
1	¿Toma la iniciativa en el cumplimiento de sus labores sin que nadie los indique en el Grupo Ases?					
2	¿El grupo Ases permite tomar decisiones dentro de tu puesto de trabajo?					
3	¿Te consideras responsable en el momento que el Grupo Ases deposita su confianza en tu persona?					
	Cohesión					
4	¿Mis compañeros y yo trabajamos en equipo para alcanzar las metas fijadas por el Grupo Ases?					

5	¿Consideras que los miembros del Grupo Ases trabajan unidos y coordinados dentro de la organización?					
6	¿Los miembros del Grupo Ases poseen un espíritu solidario?					
7	¿Todos los integrantes del Grupo Ases tienen en cuenta y respetan mis opiniones?					
	Motivación					
8	¿El Grupo Ases se preocupa por reconocer el buen trabajo frente a tus demás compañeros?					
9	¿El Grupo Ases realiza incentivos por lograr metas establecidas?					
10	¿Estoy de acuerdo con el sueldo que percibo por mis servicios brindados en el Grupo Ases?					
	Consideración					
11	¿Mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?					
12	¿Sientes que cuentas con el respaldo del Grupo Ases frente a cualquier eventualidad?					
13	¿Sientes que tus jefes y compañeros valoran el trabajo que haces por el Grupo Ases?					
	Autorrealización					
14	¿Existen oportunidades de progreso en la empresa del Grupo Ases?					
15	¿Cuán frecuente se realizan capacitaciones en el Grupo Ases para mejorar en lo que respecta tu puesto de trabajo?					
16	¿Sientes que en tu puesto de trabajo desarrollas por completo tu potencial?					
	Condiciones laborales					
17	¿El ambiente físico de mi sitio de trabajo es el adecuado?					
18	¿Los recursos que posee el Grupo Ases son accesibles para ser usados por ustedes?					
19	¿El Grupo Ases cuenta con la tecnología y equipos adecuados que facilite el desarrollo de sus actividades?					
	Comunicación					
20	¿Consideras que la comunicación es eficiente dentro de la empresa del Grupo Ases?					

21	¿El Grupo Ases fomenta y promueve la comunicación interna?					
22	¿La información que recibes es útil e importante para el desarrollo de tus actividades en el Grupo Ases?					
23	¿Se les permite generar retroalimentación de la información que reciben dentro del Grupo Ases?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo N°3: estadístico de confiabilidad

En base al programa estadístico IBM SPSS, se pudo determinar que el instrumento creado posee una alta confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	21	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	23

Anexo N° 04: validación del instrumento 01

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo Gonzales Zarpán Luis Mera titular del DNI 42388746
de profesión Lic. Administración de Empresas Ejerciendo actual mente como
DTA, en las Institución UEV

A través de este documento hago constar que realice la revisión del
instrumento elaborado por el estudiante Toro Mera Juan yuverli, de la Escuela
Profesional de Administración quien está realizando un trabajo de Investigación
titulado "ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA
MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO
EMPRESARIAL E INVERSOR EIRL, CHICLAYO - 2018 "

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores
seleccionados para la variable de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) Siempre
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que dicho test es
válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.

Chiclayo 25 de Abril 2018


Gonzales
MBA. Lic. Adm. Luis Miguel
Gonzales Zarpán
ASESOR

Nombre: Gonzales Zarpán Luis Mera

DNI: 42388746

Anexo N°5: validación del instrumento 02

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo Roxana Paredes López titular del DNI 16655482
de profesión Estadística Ejerciendo actual mente como
Docente, en las Institución UCV - Chiclayo

A través de este documento hago constar que realice la revisión del
instrumento elaborado por el estudiante Toro Mera Juan yuverli, de la Escuela
Profesional de Administración quien está realizando un trabajo de Investigación
titulado "ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA
MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO
EMPRESARIAL E INVERSOR EIRL, CHICLAYO - 2018 "

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores
seleccionados para la variable de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) Siempre
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido
para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.

Chiclayo 23 de Abril 2018


Nombre: Roxana Paredes López
DNI: 16655482

Anexo N°6: validación del instrumento 03

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo... MANUEL IGOR RÍOS INCIO titular del DNI... 42642430
de profesión... ECONOMISTA Ejerciendo actual mente como
..... DOCENTE UNIVERSITARIO en las Institución ... UCV - CHICLAYO

A través de este documento hago constar que realice la revisión del
instrumento elaborado por el estudiante Toro Mera Juan yuverli, de la Escuela
Profesional de Administración quien está realizando un trabajo de Investigación
titulado "ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA
MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO
EMPRESARIAL E INVERSOR EIRL, CHICLAYO - 2018 "

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores
seleccionados para la variable de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) Siempre
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido
para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.

Chiclayo. 27 de Junio 2018


.....

Nombre: MANUEL IGOR RÍOS INCIO

DNI: 42642430

Anexo N°7: Matriz de Consistencia

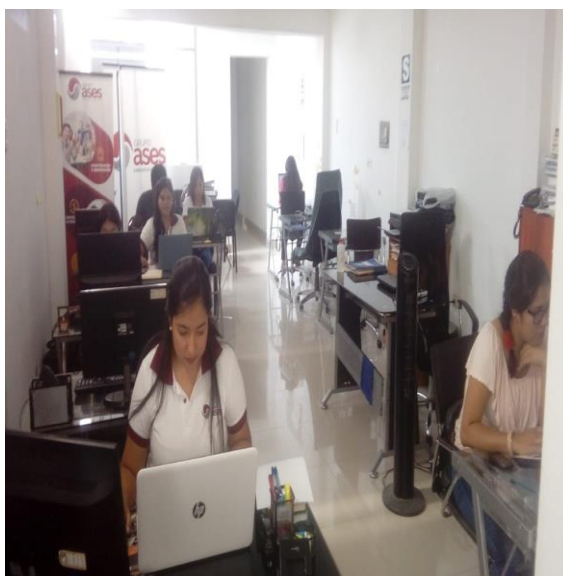
PROBLEMA GENERAL	OBEJTIVOS	VARIABLES	DIMENSION ES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
FORMULACION DEL PROBLEMA -¿Como las estrategias de relaciones interpersonales permiten mejorar el clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018? Hipótesis: H1: las Estrategias de Relaciones Interpersonales mejoran de manera positiva el Clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018 Ho: las estrategias de Relaciones Interpersonales no mejoran de manera positiva el Clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018	OBJETIVO GENERAL -Aplicar estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018 OBEJTIVOS ESPECIFICOS -Diagnosticar la situación actual del clima Organizacional en el instituto de desarrollo empresarial e inversor EIRL, chiclayo-2018 -Diseñar las estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018 -Evaluar y comparar la mejora del clima organizacional a través de la aplicación de estrategias de relaciones interpersonales en el Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo-2018.	VI ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES		Tipo de investigación: Aplicada de tipo experimental Diseño pre experimental Dónde: G : Grupo de estudio O1 : Pre test aplicado al grupo de estudio X : Estrategias relaciones interpersonales O2 : Pos test aplicado al grupo de estudio Población: está conformada por los trabajadores Instituto de Desarrollo Empresarial e inversor	GUIA DE ENTREVISTA
			Autonomía	Muestra: todos los 21 trabajadores de Instituto de Desarrollo Empresarial e inversor Técnicas de recolección de información: Fuentes primaria: La observación Fuentes secundaria libros Fuentes terciarias: internet Procesamiento: Software estadístico SPSS	
			Cohesión		
			motivación		
			Consideración y Apoyo autorrealización		
	Condiciones laborales				
		comunicación			

Anexo N°8: fotos de la aplicación de la guía de entrevista



Fuente: elaboración propia:

Anexo N° 9: Aplicación del cuestionario a los trabajadores



Fuente: elaboración propia:

Anexo 10: desarrollo de la primera sesión



Fuente: Elaboración propia



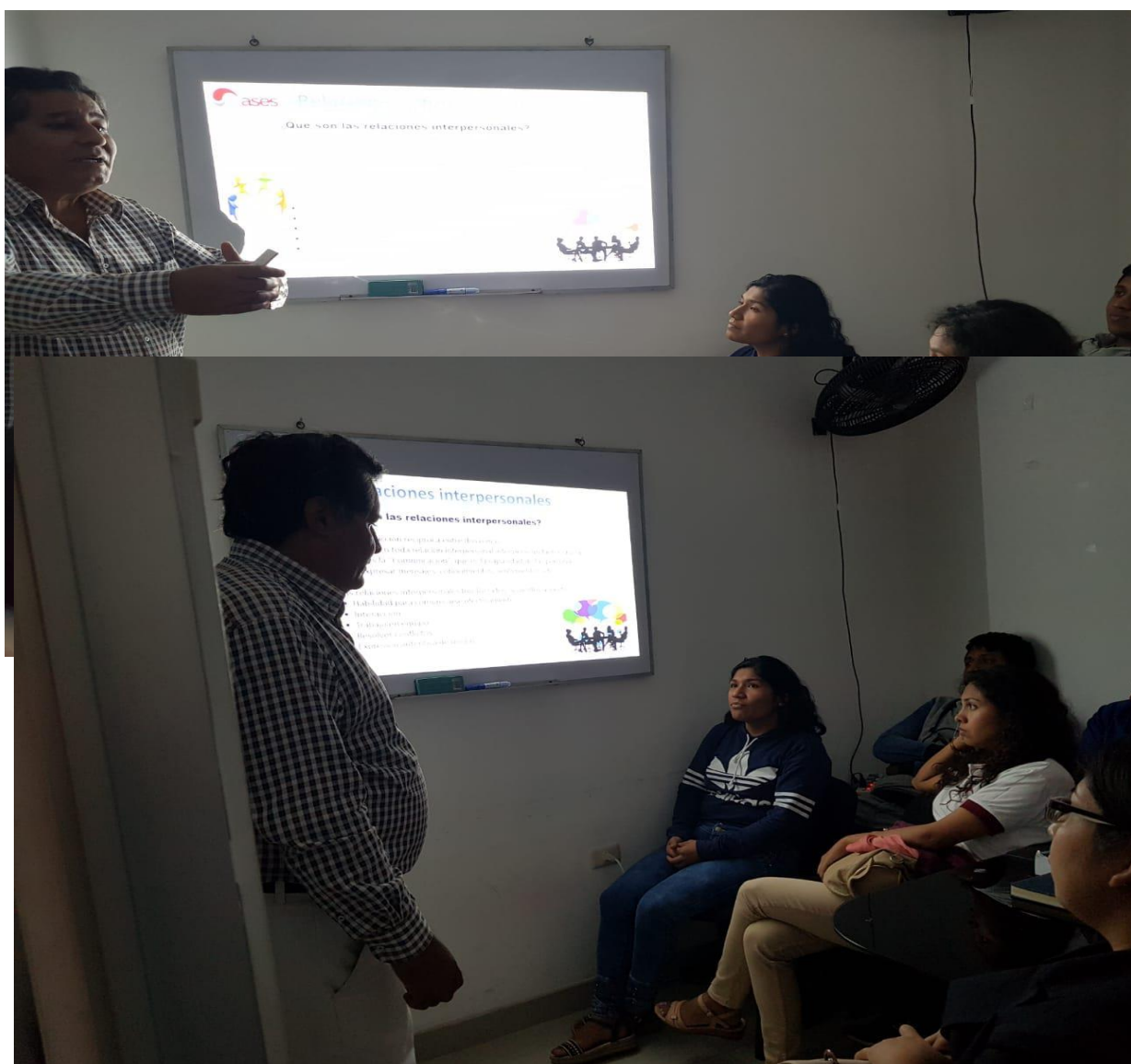
Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°11: desarrollo segunda sesión



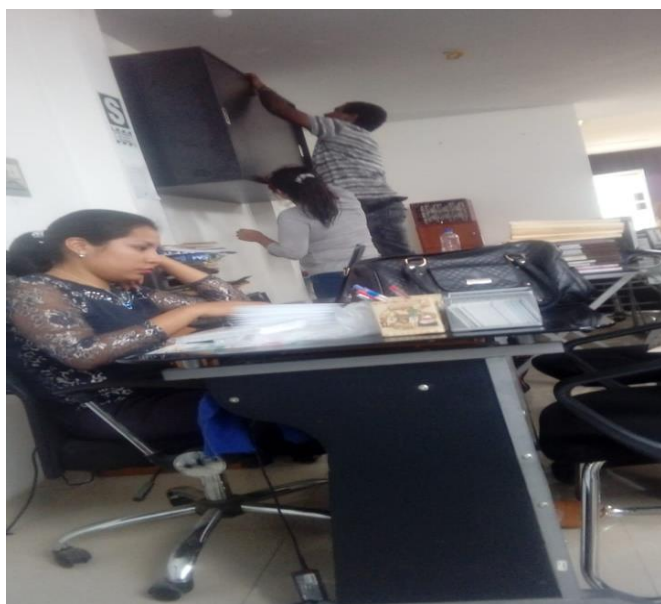
Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°12: Desarrollo de la tercera sesión



Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°13: Aplicación de la Cuarta Sesión



Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 14: Desarrollo de la quinta sesión



Fuente: Elaboración Propi

Anexo N° 15: Dinámicas y compartir



Fuente: Elaboración Propia



Anexo N°16: Lista de requerimiento para los talleres

Descripción	U.D.M.	Cantidad	Costo Unitario S/.	Total S/.
Papel bond A4	Millar	1	22.00	22.00
Papel de color	Cuarto	1	3.50	3.50
Papelotes	Unidad	15	0.30	4.50
Plumones	Unidad	10	2.50	25.00
Lapiceros	Unidad	21	0.50	10.50
Cinta adhesiva	Unidad	03	3.00	9.00
Cartulina	Unidad	05	1.00	5.00
SUB TOTAL				79.50

Tabla 34: lista de requerimiento para los talleres

EQUIPO / MATERIAL	UDM	CANT.
Ambiente de la empresa	Unidad	01
Proyecto multimedia	Unidad	01
Laptop, cargador, mouse	Unidad	01
cartulinas	Unidad	15
Plumones	Unidad	06
Lapiceros	Unidad	21
Papel de colores	Millar	75
Hojas bond	Cuarto	60
Refrigerio	Unidad	25
Cinta adhesiva	Unidad	02

Elaboración propia

Anexo N°17: Presupuesto

Recursos Materiales: en lo que respecta al presupuesto de los recursos materiales, cabe recalcar que materiales como equipos de proyección fueron prestados por la misma empresa, para las sesiones se requiere un costo total de s/.79.5

Tabla 35: Recursos Materiales

Elaboración propia

Recurso Humanos. En el presupuesto en lo que respecta a los recursos humanos se ha tenido en consideración al especialista en brindar las 5 sesiones, el cual genero un costo total de s/. 1.250.

Tabla 36: Recursos Humanos

Elaboración propia

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total S/.
Coordinador	1	0.00	0.00
Especialista (coach)	5	200	1.250
SUB TOTAL			1.250

Servicios: en este aspecto se ha tenido en consideración el presupuesto que se manejó para el transporte, refrigerios, internet, entre otros.

Tabla 37: servicios

Artículo	U.D.M.	Cantidad	Costo Unitario. S/.	Total S/.
Fotocopias	3 juegos	35	105	105.00
Movilidad	Gasolina	3	16.00	48.00
Internet	Mes	3	60.00	180.00
Refrigerios	Unidad	21	6.00	126.00
SUB TOTAL				459.00

Elaboración propia

De esta forma con el presupuesto para los recursos humanos, materiales y servicios; el taller implica un monto calculado por S/ 1,788.5 soles, monto que es asequible de ser asumido por la

Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Sonia Magali Núñez Puse docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada "Estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el Clima Organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo - 2018", del estudiante Juan Yuverli Toro Mera, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

la suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Pimentel, 25 de mayo del 2019




Firma

Sonia Magali Núñez Puse

DNI: 16788327

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	-------------------------------	--------	-----------------------	--------	------------------------------------

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional ucv

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Juan Yuverli Toro Mera, identificado con DNI N° 74460230, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional del Instituto de Desarrollo Empresarial e Inversor EIRL, Chiclayo - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 74460230

FECHA: 28 de junio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------------------	--------	---------------------------------

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Toro Mera Juan Yuverli

INFORME TÍTULADO:

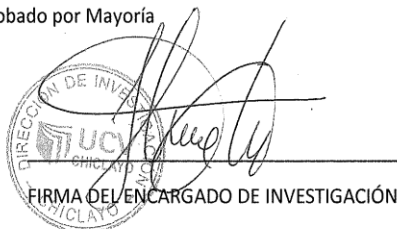
“Estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima
organizacional del Instituto de desarrollo empresarial e inversor
EIRL, Chiclayo - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 07 de Junio de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN